

LAPORAN KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN FAKULTAS PERTANIAN

DISUSUN OLEH:

TIM PENJAMINAN MUTU



**UNIVERSITAS SIMALUNGUN
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan YME, atas petunjuk dan bimbinganNya sehingga Badan Penjaminan Mutu Universitas Simalungun dapat melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Layanan Manajemen Fakultas Pertanian Terhadap Mahasiswa Tahun 2024 dengan baik.

Laporan Survei Kepuasan Layanan Fakultas Pertanian ini disusun sebagai pengukuran kepuasan layanan manajemen, SDM, kemahasiswaan, dan sarana prasarana, pendidikan atau pembelajaran yang dilakukan oleh Fakultas Pertanian. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Universitas Simalungun.

Kegiatan Survei Kepuasan Tahun 2024 ini menggunakan survei kepuasan yang dilaksanakan setiap tahun. Instrumen yang digunakan telah teruji validitas dan realibititas, melalui penyebaran kuesioner dengan google formulir yang dilaksanakan oleh Badan Penjaminan Mutu dan dikoordinir oleh dikoordinir oleh Gugus Kendali Mutu di tingkat program studi.

Kami berharap bahwa kegiatan Survei Kepuasan Layanan Fakultas Pertanian ini selain menjadi bahan analisis evaluasi, umpan balik dan tindak lanjut, laporan ini diharapkan diseminasi ke semua program studi agar meningkatkan layanan.

Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan survei kepuasan ini, semoga laporan bermanfaat untuk semua pihak internal dan eksternal.

Pematangsiantar, Desember 2024

Tim Pelaksana

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat	2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....	3
A. Target Sasaran	3
B. Waktu Pelaksanaan Kegiatan.....	3
C. Jumlah Responden	3
D. Pelaksanaan Pengumpulan Data	3
E. Pihak yang Terlibat.....	4
F. Prosedur Penilaian	5
G. Langkah-langkah Pengukuran Survei Kepuasan.....	5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN	6
A. Karakteristik Responden.....	6
B. Tingkat Kepuasan.....	6
C. Umpan Balik Survey.....	6
D. Rencana Tindak Lanjut.....	6
BAB IV PENUTUP.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan manajemen terhadap mahasiswa Fakultas Pertanian perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Dalam rangka untuk mengetahui kinerja layanan manajemen Fakultas Pertanian kepada mahasiswa, perlu dilakukan penilaian atas pendapat mahasiswa terhadap pelayanan melalui pengukuran Kepuasan layanan manajemen Fakultas Pertanian Universitas Simalungun.

Pemenuhan kebutuhan data dukung Akreditasi Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi, tindak lanjut dan perbaikan Layanan Fakultas Pertanian Universitas Simalungun, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan berupa kepuasan terhadap Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi, serta Evaluasi Kepuasan stakeholder terhadap lulusan.

Tujuan pengukuran kepuasan layanan manajemen Fakultas Pertanian untuk mengetahui tingkat kinerja Unit Pengelola Program Studi yaitu pada layanan manajemen sumber daya manusia, layanan kemahasiswaan, dan sarana prasarana dan kegiatan pendidikan atau pembelajaran secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan manajemen selanjutnya. Bagi masyarakat, kepuasan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan manajemen oleh Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Fakultas Pertanian. Sedangkan Evaluasi Kepuasan *Stakeholder* terhadap Lulusan ditujukan untuk memastikan bahwa lulusan telah memiliki kualitas baik dan memiliki kemampuan serta keahlian sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Disamping itu, juga ditujukan sebagai umpan balik dalam rangka meningkatkan mutu lulusan secara keseluruhan.

B. Tujuan

Untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Fakultas Pertanian Universitas Simalungun Tahun 2024.

C. Manfaat

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan manajemen, SDM, kemahasiswaan, dan sarpras, serta pembelajaran;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Fakultas Pertanian Universitas Simalungun periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Diketahui kepuasan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan layanan pada lingkup Fakultas Pertanian Universitas Simalungun;

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Target Sasaran

Survei kepuasan layanan manajemen Fakultas Pertanian Universitas Simalungun ini menargetkan untuk mengetahui seberapa puasny mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Pertanian. Sasaran survei kepuasan layanan manajemen pada Fakultas Pertanian adalah mahasiswa.

B. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Survei kepuasan layanan masyarakat terhadap manajemen Fakultas Pertanian dilaksanakan setiap akhir tahun. Pengumpulan data survei kepuasan layanan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian:

- Persiapan, 5 hari kerja
- Pelaksanaan pengumpulan data, 5 hari kerja
- Pengolahan data survei, 5 hari kerja
- Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja

C. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi. Untuk memenuhi akurasi hasil pengukuran indeks kepuasan, responden terpilih ditetapkan 80% dari jumlah keseluruhan populasi yang dijadikan sebagai sasaran.

D. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada responden terhadap unsur layanan yang telah ditetapkan.

2) Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan Google

Formulir yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Fakultas Pertanian dan disebar dan dikoordinir oleh masing-masing Gugus Kendali Mutu di tingkat program studi yaitu Prodi Kehutanan, Agroteknologi dan Agribisnis kepada para mahasiswa. Berikut merupakan link G-form yang dishare ke responden :

<https://docs.google.com/forms/d/1oZ6cdqyCKctyzfvvIz2OaVM4cVXpJwf0F89NroUPqok/edit?ts=68ff3e36>

Kuesioner survey ini digunakan oleh tiga program studi untuk menilai pengukuran kepuasan layanan manajemen yang diberikan Fakultas Pertanian Universitas Simalungun.

E. Pihak yang Terlibat

Survei kepuasan layanan manajemen ini diterapkan terhadap seluruh Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di Fakultas Pertanian Universitas Simalungun, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan pada mahasiswa

F. Prosedur Penilaian

Kuesioner yang dibuat sesuai dengan isian nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen, kemahasiswaan, SDM, sarpras dan pembelajaran.

G. Langkah-langkah Pengukuran Survei Kepuasan

1. Penyiapan Bahan

a) Kuesioner

Dalam penyusunan laporan kepuasan layanan manajemen ini digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Bentuk kuesioner sebagaimana disajikan pada Lampiran dan dilakukan secara *Online*.

b) Bagian dari kuesioner

Kuesioner terdiri dari beberapa bagian yang dibagi berdasarkan unit UPPS yang memberikan layanan terkait manajemen, SDM, sarpras, Kemahasiswaan.

2. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *sangat tidak setuju* diberi nilai persepsi 1, *tidak setuju* diberi nilai persepsi 2, *setuju* diberi nilai persepsi 3, *sangat setuju* diberi nilai persepsi 4.

3. Pengolahan Data

Kegiatan survey dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif. Pengukuran kepuasan pengguna dilaksanakan setiap tahun. Data yang terekam dari google form secara langsung akan dianalisis menggunakan program sehingga didapatkan persentase dari masing-masing kategori. Hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen kemudian dianalisis untuk mendapatkan nilai rerata.

Berikut merupakan nilai interval mutu sebagai penilaian kinerja Unit Pengelola Program Studi (UPPS):

Tabel 1.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	A	Sangat Baik

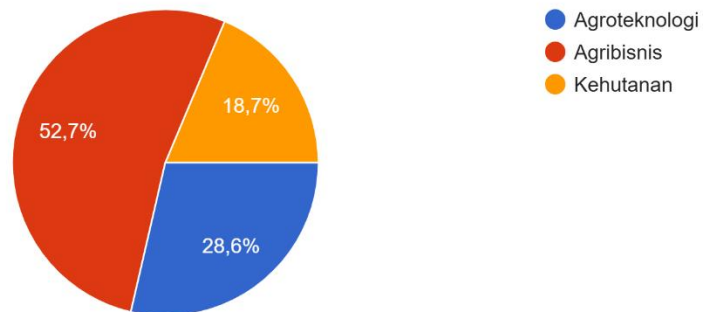
BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN

A. Karakteristik Responden

Survei disebarakan melalui Gugus Kendali Mutu Program studi yaitu Prodi Agroteknologi, Prodi Agribisnis dan Prodi Kehutanan. Jumlah yang mengisi sekitar 80% dari jumlah keseluruhan yang ada. yaitu 244 mahasiswa, yang bersedia mengisi survey kepuasan layanan manajemen Fakultas Pertanian. Berikut merupakan data karakteristik responden yang telah didapatkan:

Program Studi
241 jawaban

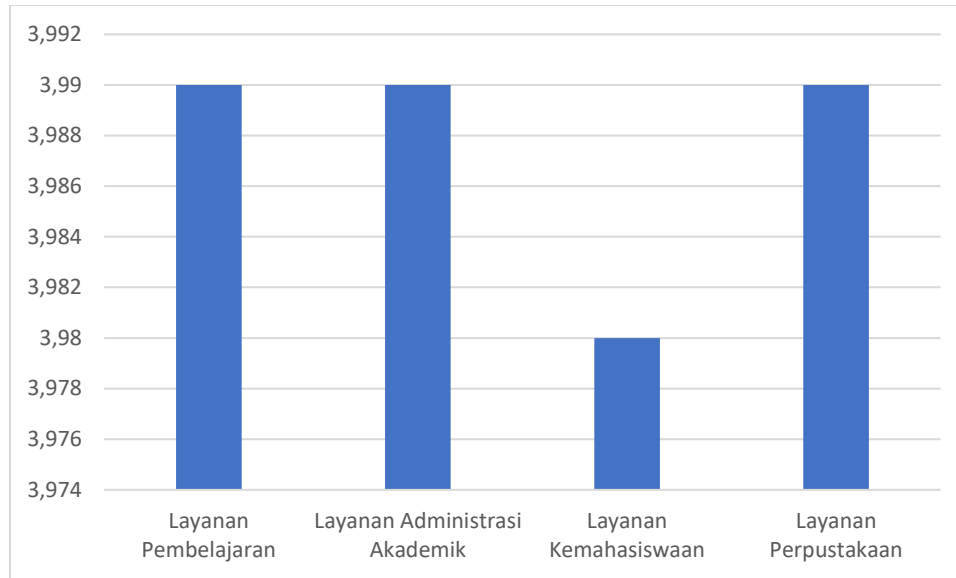


Gambar 1. Karakteristik Responden

Data di atas menunjukkan tingkat kesediaan mahasiswa yang bersedia mengisi kuesioner adalah Prodi Agribisnis sebesar 52,7%, diikuti dengan prodi Agroteknologi 28,6% dan Kehutanan 18,7%, dimana responden tersebut merupakan mahasiswa mandiri yang terdiri dari angkatan 2021-2024.

B. Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil pengukuran survei layanan manajemen kepada masyarakat jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsu pelayanan. Berikut penjabaran kepuasan respponden berdasarkan unit layanan yang diberikan Fakultas Pertanian.



Gambar 2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pertanian USI

Berdasarkan diagram di atas, terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian kepuasan dengan kategori sangat baik terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Pertanian Universitas Simalungun Tahun 2024.

Hasil pengukuran kepuasan layanan manajemen Fakultas Pertanian Tahun 2024 ini dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan masyarakat oleh seluruh unit-unit di Fakultas Pertanian Universitas Simalungun. Terlihat bahwa hampir keseluruhan layanan pada responden mengalami peningkatan dengan kategori sangat baik. Hal ini didukung karena adanya faktor pendukung untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan dan dilakukannya tindak lanjut baik di tingkat program studi dan Fakultas Pertanian Universitas Simalungun.

C. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan Fakultas Pertanian sebagai tindak peningkatan serta memperbaiki kualitas layanan dilakukan perencanaan yang terdapat pada Rencana Tindak Lanjut Fakultas Pertanian yang selanjutnya akan disusun oleh Fakultas Pertanian untuk perencanaan Tahun 2025.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data hasil survey kepuasan layanan Fakultas Pertanian pada setiap layanan manajemen, SDM, Sarpras, kemahasiswaan Tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa

1. Karakteristik tingkat kesediaan mahasiswa yang bersedia mengisi kuesioner adalah Prodi Agribisnis sebesar 52,7%, diikuti dengan prodi Agroteknologi 28,6% dan Kehutanan 18,7%, dimana responden tersebut merupakan mahasiswa mandiri yang terdiri dari angkatan 2021-2024
2. Hasil pengukuran kepuasan layanan manajemen Fakultas Pertanian Tahun 2024 hampir keseluruhan layanan mendapatkan nilai rata-rata 3,99,99% dengan kategori sangat baik dengan mutu pelayanan A.

B. Saran

1. Unit Pengelola Program Studi (UPPS) dan Program Studi agar meningkatkan kepuasan layanan kepada mahasiswa dengan melakukan rencana tindak lanjut yang telah disusun.
2. Perlu adanya upaya peningkatan yang telah direncanakan agar ditindaklanjuti semua unit untuk berkontribusi memberikan pelayanan yang prima