LAPORAN

SURVEY KEPUASAN LAYANAN TENDIK AKADEMIK



FAKULTAS PERTANIAN UTM
2026

Penyusun:
Wakil Dekan Bidang Akademik
&
Tim Jaminan Mutu
Fakultas Pertanian
Universitas Trunodjoyo Madura

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN TENAGA PENDIDIKAN AKADEMIK

FAKULTAS PERTANIAN UTM

Bangkalan. 31 Juli 2026

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Prof. Wahyu Andy Nugraha, ST., M.Sc., Ph.D.
NIP 197905012002121003

Ketua Jaminan Mutu FP

Dr. Catur Wasonowati, SP MSi
NIP 197407032008012008

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, dan kekuatan, sehingga penyusunan Laporan Survey Kepuasan Pimpinan Fakultas Pertanian (FP) UTM dapat diselesaikan dengan baik. Pengelolaan organisasi FP UTM wajib mengetahui apakah pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penting bagi FP untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunanya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada jajaran tim Jaminan Mutu Fakultas (JMF) dan tenaga administrasi, yang telah menyusun instrumen, melakukan survey dan membuat laporan kegiatan survey Kepuasan Tenaga Kependidikan, Pimpinan, Sarana Prasarana Fakultas Pertanian FP UTM. Hasil survey dapat menjadi bahan pertimbangan dan dasar dalam pengambilan kebijakan, dan perbaikan kinerja semua komponan yang ada di lingkungan FP UTM. Semoga Allah SWT selalu memberikan petunjukNya, amin.

Bangkalan, 31 Juli 2026

Penyusun

Tim Penyusun

Wakil Dekan Bidang Akademik
Prof. Wahyu Andy Nugraha, S.T, M.Sc, Ph.D.

Tim jaminan mutu Fakultas Pertanian
Dr. Catur Wasonowati, SP., M.Si.
Dwi Ratna Hidayati, S.P., M.P., Ph.D
Dr. Banun Diyah Probowati, S.TP., M.Si.
Dr. Moh. Sholeh, S.Pi., M.Sc.
Ilham Cahya, S.T., M.T

LAPORAN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

UNIVERSITAS TRUNODJOYO MADURA

A. PENDAHULUAN

Pengelolaan organisasi tingkat fakultas terdiri dari tenaga pendidik, dosen, dan pimpinan Fakultas Pertanian. Tenaga kependidikan merupakan *supporting system* dalam pengelolaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dimana tugas dari tenaga kependidikan diantaranya memberikan layanan kepada mahasiswa dan dosen serta mendukung proses administrasi pembelajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Terkait dengan hal tersebut maka penting bagi Fakultas Pertanian untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunanya terhadap layanan yang telah diberikan.

Berdasarkan Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Bagian Ketujuh Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran Pasal 31 yaitu standar sarana dan prasarana pembelajaran merupakan kriteria minimal tentang sarana dan prasarana sesuai dengan pembelajaran dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan. Oleh karena itu kualitas layanan darana dan prasarana sangat penting dalam kelancaran penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Survey kepuasan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh Fakultas untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Pertanian. Survey kepuasan pelayanan di Fakultas Pertanian dilakukan pada 9 jenis pelayanan yang meliputi:

1. Survey Kepuasan Pembelajaran

2. **Survey Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan Akademik**
3. Survey Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan Kemahasiswaan
4. Survey Kepuasan Layanan Pimpinan Fakultas Pertanian
5. Survey Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana
6. Survey Kepuasan Layanan Pembimbingan Tugas Akhir / PKL / MBKM
7. Survey Kepuasan Layanan Pembimbingan Akademik
8. Survey Kepuasan Layanan Kerjasama
9. Survey Kepuasan Lulusan

B. METODE PELAKSANAAN

Survey kepuasan layanan tenaga kependidikan akademik dan kemahasiswaan, survey sarana prasarana, dan survey kepuasan layanan pimpinan di lingkup FP UTM dilakukan secara berkala setiap 1 tahun sekali. Jumlah sampel penelitian sebesar 130 responden. Responden yang berasal dari mahasiswa aktif dari lima prodi sarjana dan satu prodi pascasarjana, dosen dan tendik di Fakultas Pertanian UTM.

Sampel penelitian yang ditargetkan dengan menggunakan rumusan slovin sebagai berikut

$n = N(1+Ne^2)$.....(1)

Dengan menggunakan rumus dalam persamaan (1) jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini minimal sebanyak 96 orang. Kuesioner disebar secara online dengan menggunakan tautan: https://s.id/surveypembimbingan-fp

Berikut instrumen yang digunakan pada survey kepuasan layanan tenaga kependidikan akademik dan kemahasiswaan, survey kepuasan layanan pimpinan di lingkup FP UTM:

1. Instrumen Survey Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan Akademik

Metode SERVQUAL menggunakan 5 dimensi utama kualitas jasa dengan menggunakan skala likert 1-5.

1 = Sangat tidak puas
2 = Tidak puas
3 = Cukup puas
4 = Puas
5 = Sangat Puas

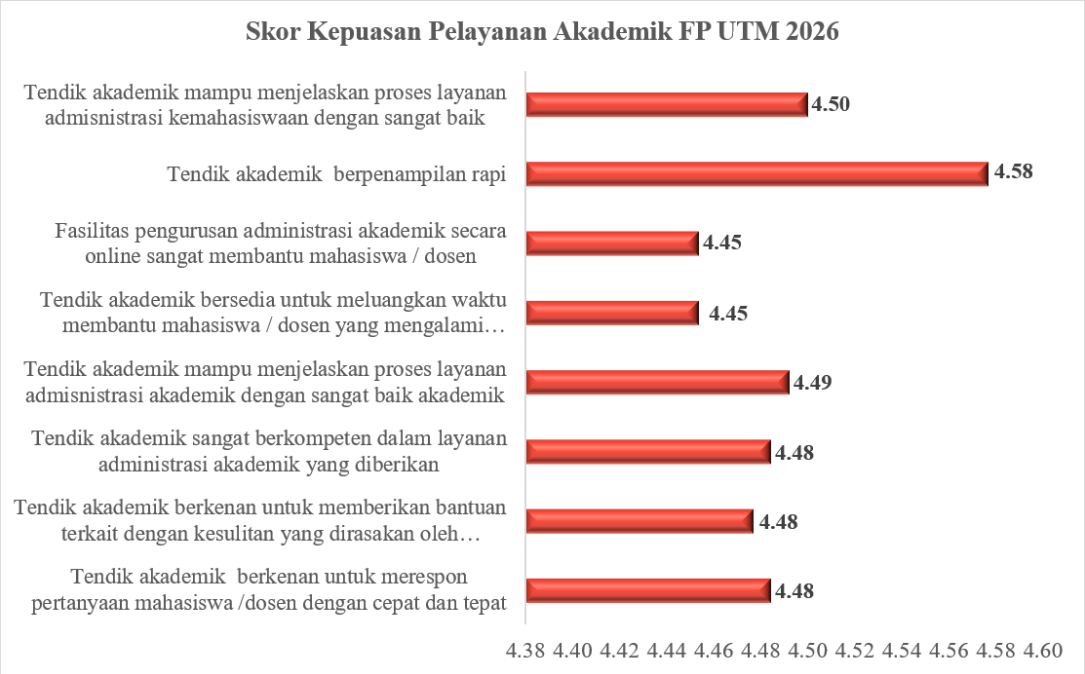
Instrumen Penilaian	Pertanyaan
Reliability (keandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara handal dan akurat ✓ Tendik akademik memberikan pelayanan administrasi akademik sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur)

Responsiveness (daya tanggap)	Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat ✓ Tendik akademik berkenan untuk merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat ✓ Tendik akademik berkenan untuk memberikan bantuan terkait dengan kesulitan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam pengurusan administrasi akademik
Assurance (asuransi)	Kompetensi personil unit/biro dalam memberikan pelayanan, memberikan rasa yakin dan rasa percaya ✓ Tendik akademik sangat berkompeten dalam layanan administrasi akademik yang diberikan ✓ Tendik akadeik mampu menjelasakan proses layanan administrasi akademik dengan sangat baik
Emphaty (empati)	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan ✓ Tendik akademik bersedia untuk meluangkan waktu membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan administrasi akademik
Tangibles (bukti fisik)	Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi ✓ Fasilitas pengurusan administrasi akademik secara online sangat membantu mahasiswa ✓ Tendik akademik berpenampilan rapi

C. HASIL MONITORING, EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Indeks Kepuasan Penggunaan terhadap Layanan Tendik Akademik

Hasil survey kepuasan layanan tenaga kependidikan akademik secara umum dapat di lihat pada Gambar 1. Semua indikator dalam indeks kepuasan terhadap layanan tendik akademik menunjukkan rata-rata responden puas terhadap kinerja tenaga kependidikan.

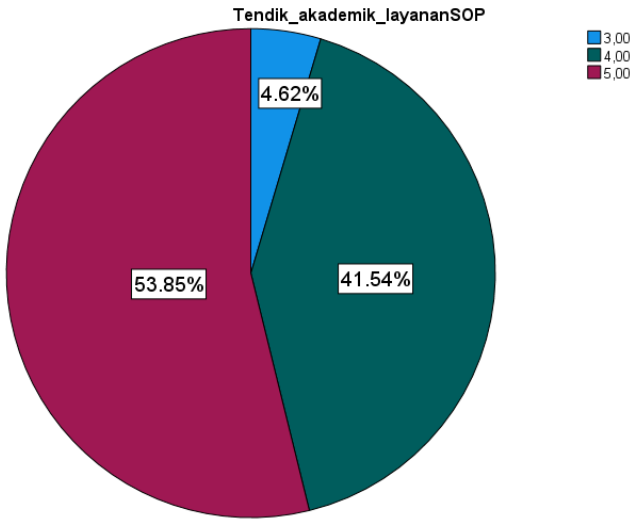


Gambar 1. Indeks Kepuasan terhadap Layanan Tendik Akademik Tahun 2026

Nilai tertinggi ada pada indikator tendik akademik berpenampilan rapi sebesar 4.58, yang menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dalam keseharian menjaga kerapian sebagai salah satu indikator tangibles. Indikator ini meningkat dari periode sebelumnya, ditahun 2025 dimana tendik akademik berpenampilan rapi sebesar 4.38 (puas). Sedangkan Indikator terendah ditunjukkan oleh indikator penilaian tangibles pada elemen Fasilitas pengurusan administrasi akademik secara online sangat membantu mahasiswa sebesar 4,45 dan pada elemen emphaty yang juga sebesar 4,45. Namun demikian poin tersebut masih masuk dalam kategori puas dan meningkat dari tahun sebelumnya yang masing-masing memikili penilaian sebesar 4,2 dan 4,17. Oleh karenanya, secara umum terjadi peningkatan kualitas layanan.

1) **Reliability (keandalan): Tendik akademik memberikan pelayanan administrasi akademik sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) dan respon**

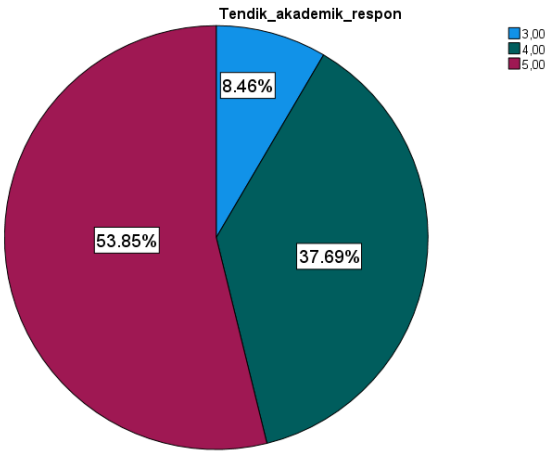
Hasil survey kepuasan terkait reliability (keandalan) pelayanan administrasi akademik sesuai dengan SOP ditunjukkan pada Gambar 2. Sebanyak 53,85% menyatakan sangat puas dan lebih dari 40% menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja elemen ini sudah sangat baik.



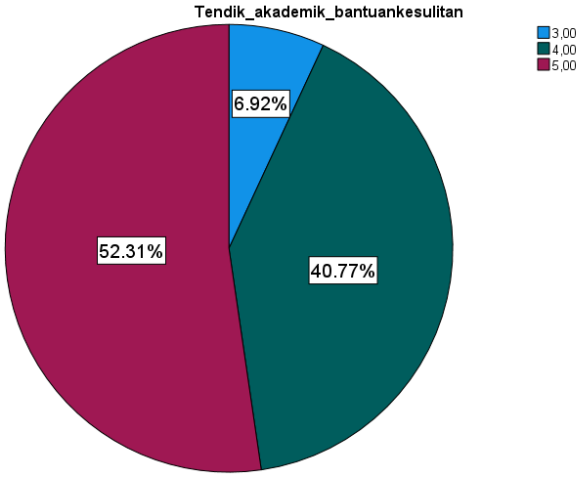
Gambar 2. Indeks Kepuasan terhadap Layanan Tendik pelayanan administrasi akademik sesuai dengan SOP Tahun 2026

2) **Responsiveness (daya tanggap)**

Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dilihat dari dua indikator, yakni **1)** Tendik akademik berkenan untuk merespon pertanyaan mahasiswa /dosen dengan cepat dan tepat (pada Gambar 3), **2)** Tendik akademik berkenan untuk memberikan bantuan terkait dengan kesulitan yang dirasakan oleh mahasiswa / dosen dalam pengurusan administrasi akademik (Gambar 4).



Gambar 3. Indeks kepuasan terhadap layanan tendik akademik untuk merespon pertanyaan mahasiswa /dosen dengan cepat dan tepat

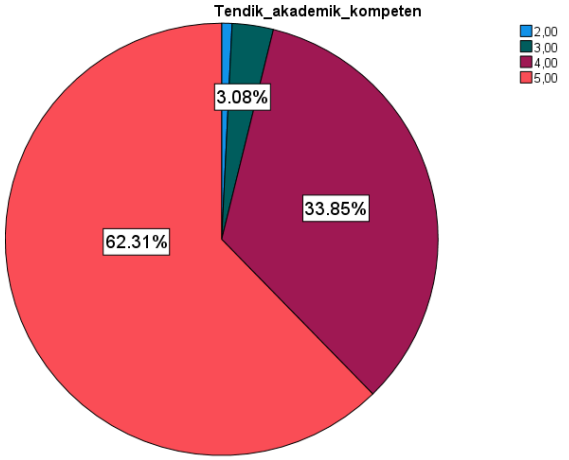


Gambar 4. Indeks kepuasan terhadap layanan tendik untuk memberikan bantuan terkait dengan kesulitan yang dirasakan oleh mahasiswa / dosen dalam pengurusan administrasi akademik

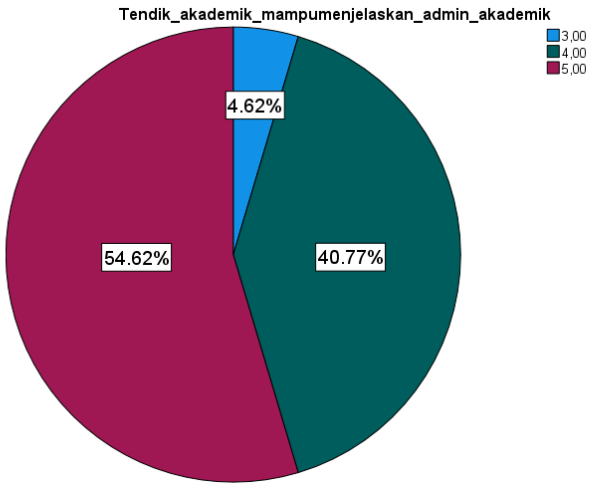
Secara umum, layanan tendik akademik terkait respon maupun bantuan bagi mahasiswa/dosen terkait pengurusan administrasi akademik sudah sangat baik, yang ditunjukkan pada elemen keduanya lebih dari 50% (kategori sangat puas). Selain itu, 37% menyatakan puas terkait respon tendik, dan lebih dari 40% menyatakan ouas terhadap bagaimana tendik memberikan bantuan saat mengalami kesulitan.

3) Assurance (asuransi)

Indikator assurance sudah sangat baik, dilihat dari dua indikator, yakni : 1) Tendik akademik sangat berkompeten dalam layanan administrasi akademik yang diberikan (Gambar 5) dan 2) Tendik akademik mampu menjelaskan proses layanan admisnistrasi akademik dengan sangat baik akademik (Gambar 6).



Gambar 5. Indeks kepuasan terkait tendik yang kompeten dalam layanan administrasi akademik yang diberikan

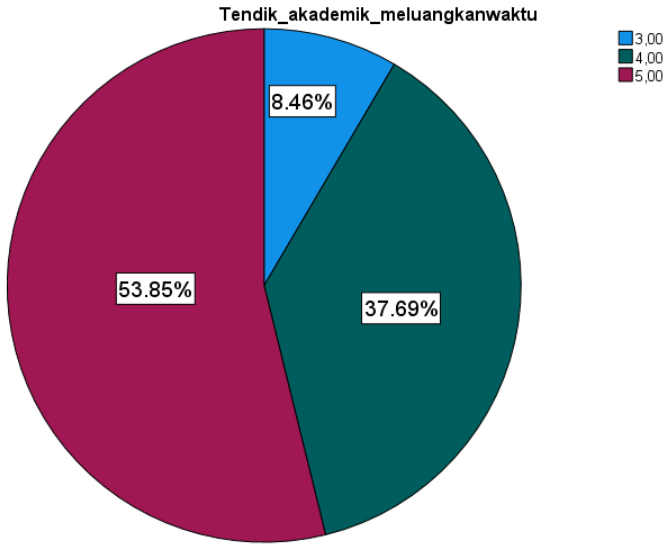


Gambar 6. Indeks kepuasan terkait tendik akademik mampu menjelaskan proses layanan admisnistrasi akademik dengan sangat baik akademik

Kedua elemen tersebut menunjukkan sangat puas (lebih dari 50%), terutama melihat kapasita/kompetensi dari dari tendik yang memiliki Tingkat kepuasan tinggi lebih dari 60%.

4) Emphaty (empati)

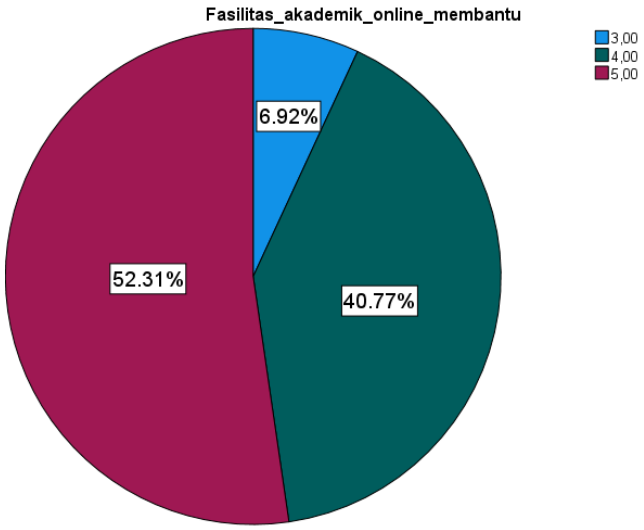
Indikator emphaty dilihat dari elemen menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi sebesar 53,85%, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 7. Sisanya, yakni sebesar 37,69 % puas dan hanya sekitar lebih dari 8% menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa tendik akademik memiliki Tingkat empati yang sangat baik secara mayoritas.



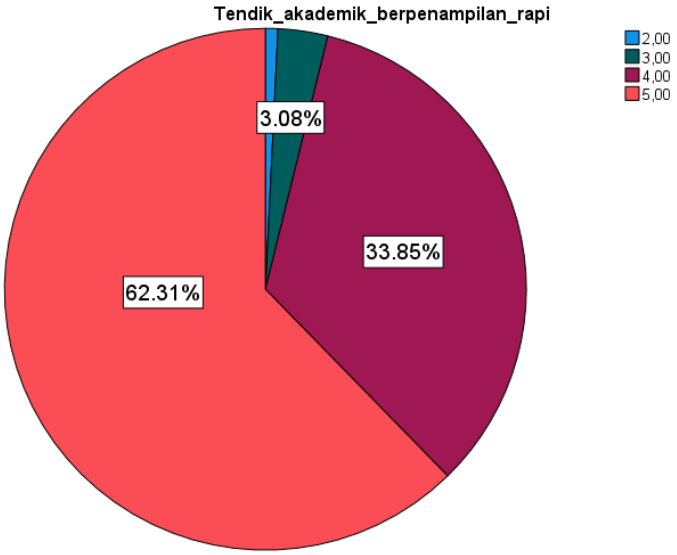
Gambar 7. Indeks kepuasan terkait layanan tendik akademik yang bersedia untuk meluangkan waktu membantu mahasiswa / dosen yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan administrasi akademik

5) Tangibles (bukti fisik)

Tangibles (bukti fisik) dilihat dari 1) Fasilitas pengurusan administrasi akademik secara online sangat membantu mahasiswa / dosen (Gambar 8); 2) Tendik akademik berpenampilan rapi (Gambar 9). Kedua elemen tersebut juga menunjukkan tingkat kepuasan layanan yang sangat baik dengan nilai melebihi 50%, terutama untuk bukti fisik penampilan yang menunjukkan nilai lebih dari 60%.



Gambar 8. Indeks kepuasan terhadap fasilitas pengurusan administrasi akademik secara online sangat membantu mahasiswa / dosen



Gambar 9 Tendik akademik berpenampilan rapi

3.6. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis mengenai indeks kepuasan pengguna (dosen/mahasiswa) terhadap layanan tendik akademik di lingkungan FP UTM dinyatakan sudah memuaskan. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata yang diperoleh masing-masing indeks rata-rata lebih dari 4 (puas). Dengan demikian, maka rencana tindak lanjut yang akan dilakukan berupa :

1. Mempertahankan komitmen bersama seluruh civitas akademika dalam mewujudkan kepuasan pengguna layanan publik

2. Memperbaiki layanan yang masih mendapatkan poin cukup puas.
3. Melanjutkan pengisian survei kepuasan secara berkala sebagai instrumen evaluasi kinerja, sekaligus menjadi dasar pengambilan keputusan berbasis data.
4. Meningkatkan sosialisasi hasil survei dan kebijakan layanan kepada akademik maupun melalui media komunikasi yang lebih adaptif terhadap karakteristik generasi Z, misalnya infografis interaktif, video singkat, maupun platform media sosial yang populer. (misalnya youtube, Instagram, tiktok bahkan linkedin) dengan melibatkan mahasiswa

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dapat disampaikan beberapa kesimpulan bahwa sebagian besar civitas akademik FP sudah puas terhadap layanan tendik akademik di lingkungan FP UTM. Beberapa hal yang dapat disarankan adalah semua civitas akademika, khususnya tendik bagian akademik untuk mempertahankan komitmen untuk mewujudkan kepuasaan pengguna layanan publik, melanjutkan pengisian survey sebagai salah satu evaluasi kinerja dan meningkatkan sosialisasi melalui media yang lebih mudah untuk dipahami oleh generasi Z.