LAPORAN

SURVEY KEPUASAN LAYANAN TENDIK KEMAHASISWAAN



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 KEMAHASISWAAN

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 KEMAHASISWAAN
FAKULTAS PERTANIAN 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. Pimpinan Fakultas Pertanian bertugas mengelola kegiatan Tri Dharma Fakultas dengan memberikan layanan untuk penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dosen, serta membina tenaga kependidikan. 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 an tendik di Fakultas Pertanian UTM.

Sampel penelitian yang ditargetkan dengan menggunakan rumusan slovin sebagai berikut

$$n = N(1+Ne^2) \quad \text{.....(1)}$$

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:

Instrumen Survey Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan Kemahasiswaan

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

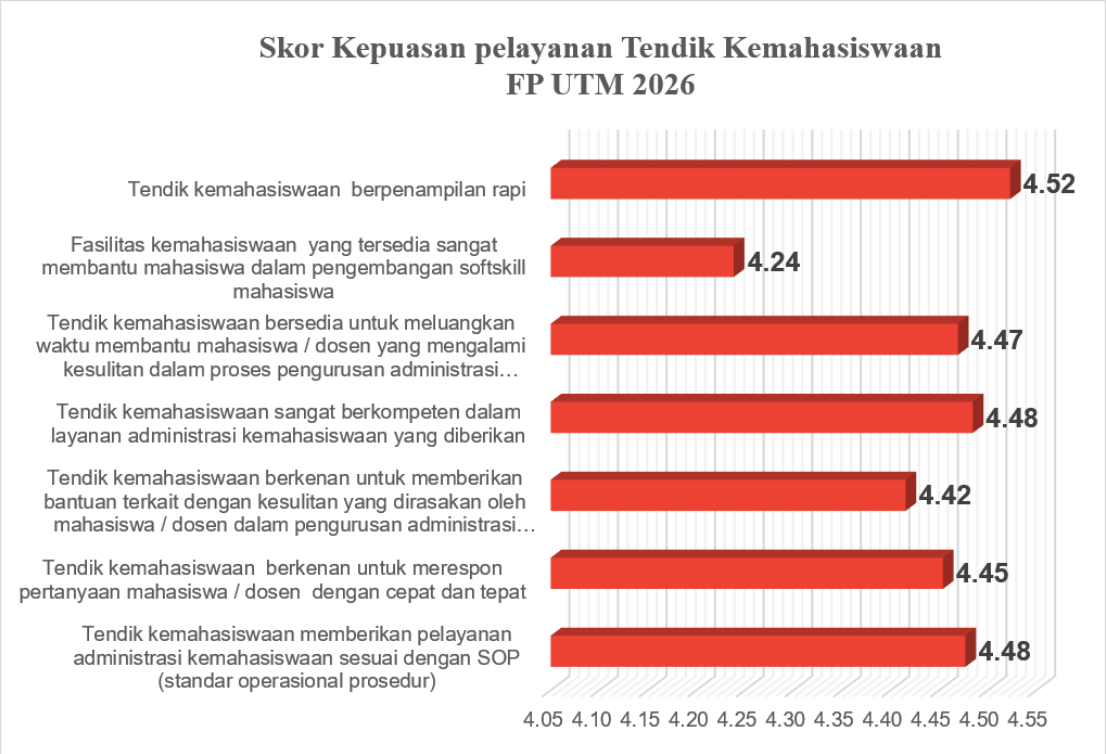
Instrumen Penilaian	Pertanyaan
Reliability (keandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara handal dan akurat ✓ Tendik kemahasiswaan memberikan pelayanan administrasi akademik sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur)
Responsiveness (daya tanggap)	Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat ✓ Tendik kemahasiswaan berkenan untuk merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat ✓ Tendik kemahasiswaan berkenan untuk memberikan bantuan terkait dengan kesulitan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam pengurusan administrasi kemahasiswaan
Assurance (asuransi)	Kompetensi personil unit/biro dalam memberikan pelayanan, memberikan rasa yakin dan rasa percaya ✓ Tendik kemahasiswaan sangat berkompeten dalam layanan administrasi akademik yang diberikan ✓ Tendik kemahasiswaan mampu menjelaskan proses layanan administrasi akademik dengan sangat baik
Emphaty (empati)	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan

	✓ Tendik kemahasiswaan 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 kemahasiswaan berpenampilan rapi

C. HASIL MONITORING, EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Indeks Kepuasan Penggunaan terhadap Layanan Tendik Kemahasiswaan

Hasil survey kepuasan terhadap layanan tendik kemahasiswaan periode tahun 2026 menunjukkan rata-rata responden puas terhadap semua indikator, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.

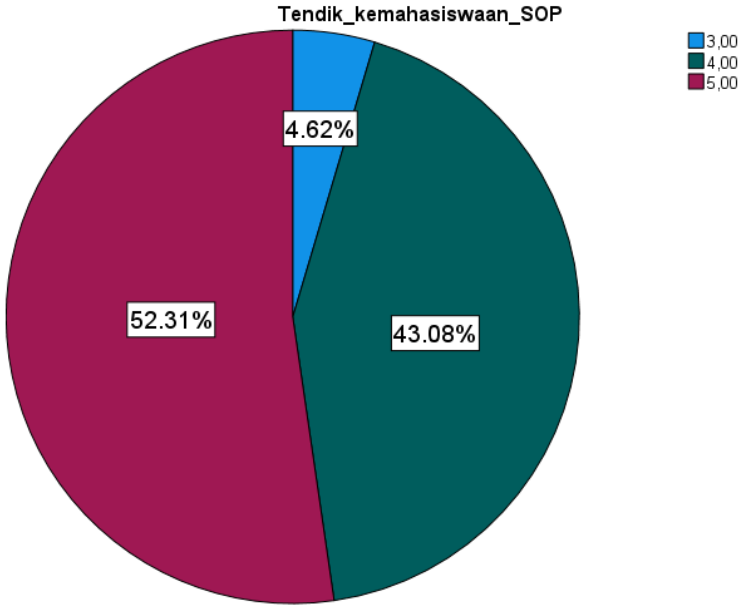


Gambar 1. Indeks Kepuasan terhadap Layanan Tendik Kemahasiswaan Tahun 2025

Indikator yang paling tinggi sama dengan periode sebelumnya (tahun 2024 dan tahun 2025), ditempati oleh indikator intangible yaitu indikator tendik kemahasiswaan berpenampilan rapi sebesar 4,52 (puas). Skor ini lebih tinggi dibandingkan dengan tahun 2025 yaitu 4.38. Sedangkan indikator terendah sama dengan tahun sebelumnya yaitu fasilitas kemahasiswaan yang tersedia sangat membantu mahasiswa dalam pengembangan softskill, sebesar 4,24. Namun, nilai ini mengalami peningkatan dengan tahun sebelumnya yang memiliki nilai sebesar 4,17. Dengan demikian, secara umum terdapat peningkatan layanan.

1) **Reliability (keandalan)**

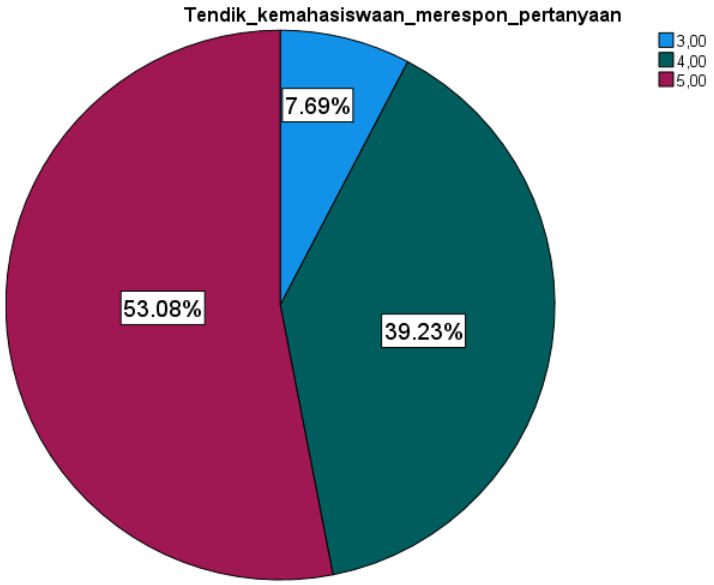
Hasil survey terkait layanan tendik kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan administrasi akademik sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) ditunjukkan oleh Gambar 2. Sebanyak 52,31 % menyatakan sangat puas yang menunjukkan bahwa kinerja layanan sudah sangat baik. Selebihnya, 43% menyatakan puas, yang menunjukkan bahwa layanan sudah baik.



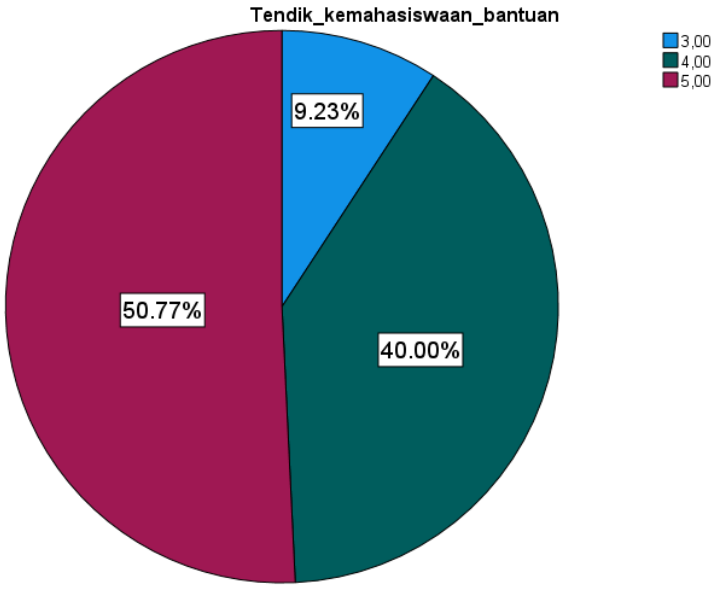
Gambar 2. Indeks kepuasan terkait layanan tendik kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan administrasi akademik sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur)

2) **Responsiveness (daya tanggap)**

Terdapat dua indikator untuk melihat responsiveness yang menunjukkan kepuasan lebih dari 50%. Yang pertama, Tendik kemahasiswaan berkenan untuk merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat sebesar 53% (ditunjukkan Gambar 3); 2) Tendik kemahasiswaan berkenan untuk memberikan bantuan terkait dengan kesulitan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam pengurusan administrasi kemahasiswaan sebesar 50,77% (ditunjukkan Gambar 4). Hal tersebut menunnjukkan bahwa kinerja sudah sangat baik. Selebihnya sekitar 40% menunjukkan puas terhadap layanan yang menunjukkan layanan sudah berjalan dengan baik.



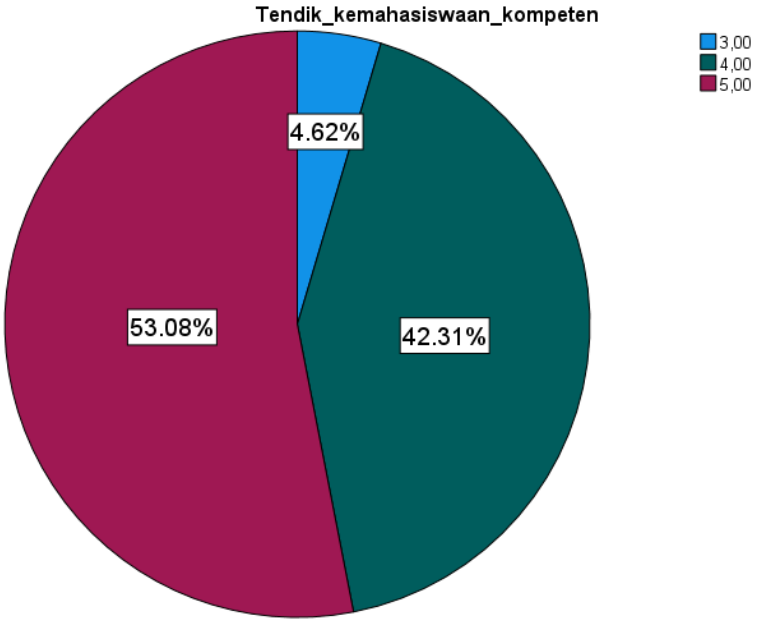
Gambar 3. Indeks kepuasan terkait layanan Tendik kemahasiswaan berkenan untuk merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat



Gambar 4. Indeks kepuasan terkait layanan Tendik kemahasiswaan berkenan untuk memberikan bantuan terkait dengan kesulitan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam pengurusan administrasi kemahasiswaan

3) **Assurance (asuransi)**

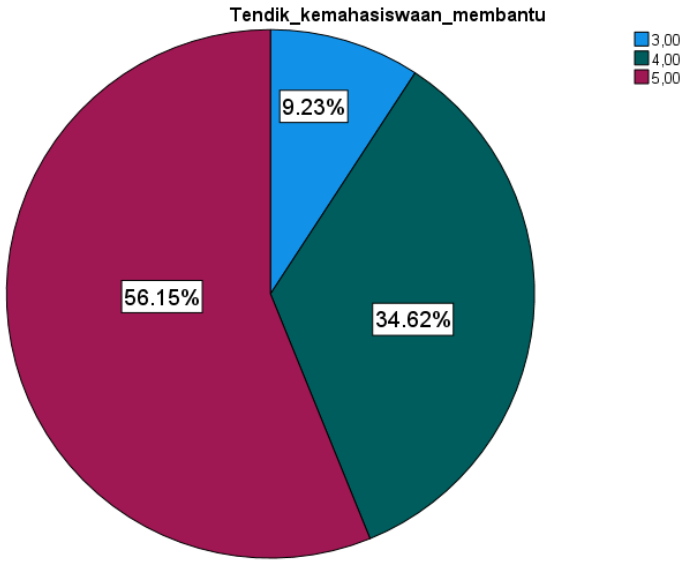
Dalam elemen asuransi, tendik kemahasiswaan sangat berkompeten dalam layanan administrasi kemahasiswaan yang diberikan yang menunjukkan sebagian besat sangat puas sebesar (Gambar 5).



Gambar 5. Indeks kepuasan terkait tendik kemahasiswaan sangat berkompeten dalam layanan administrasi kemahasiswaan

4) **Emphaty (empati)**

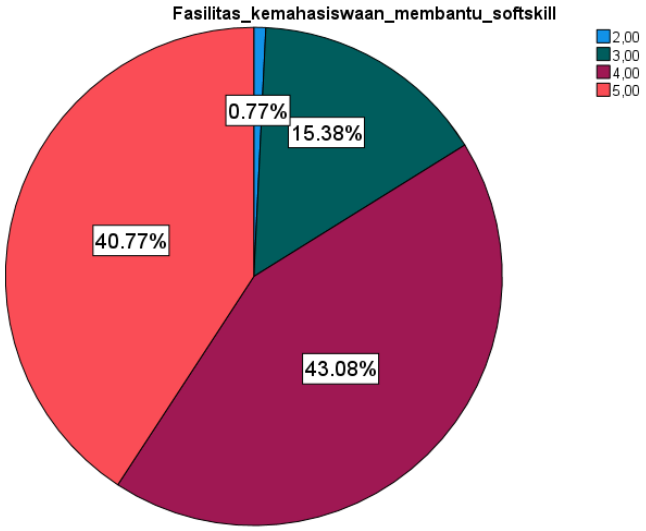
Indikator terkait emphaty ditunjukkan melalui meluangkan waktu membantu mahasiswa/dosen yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan administrasi kemahasiswaan, sebagaimana ditunjukkan Gambar 6. Sebagian besar (lebih dari 56%) menunjukkan bahwa sangat puas terhadap layanan yang .menunjukkan kinerja sudah sangat baik.



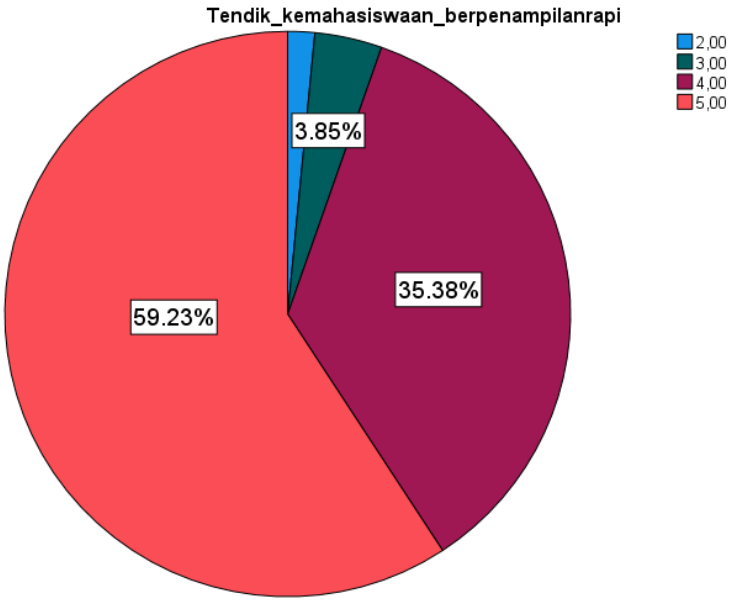
Gambar 6. Indeks kepuasan terkait tendik kemahasiswaan sangat berkompeten dalam layanan administrasi kemahasiswaan

5) **Tangibles (bukti fisik)**

Indikator bukti fisik (tangibles) di lihat dari 1) Fasilitas kemahasiswaan membantu peningkatan softskill mahasiswa (Gambar 7); dan 2) Tendik kemahasiswaan berpenampilan rapi (Gambar 8). Hasil survey menunjukkan bahwa tingkat kepuasan 'sangat puas' terkait fasilitas masih kurang dari 50%. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan perbaikan terkait fasilitas untuk meningkatkan softskill. Sedangkan kepuasan terhadap penampilan rapi tendik kemahasiswaan sudah lebih dari 50%, yang menunjukkan sangat baik.



Gambar 7. Indeks kepuasan terkait Fasilitas kemahasiswaan membantu peningkatan softskill mahasiswa



Gambar 8. Indeks kepuasan terkait Tendik kemahasiswaan berpenampilan rapi

Rencana Tindak Lanjut

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

1. Mempertahankan komitmen bersama seluruh civitas akademika dalam mewujudkan kepuasan pengguna layanan public.
2. Memperbaiki layanan yang masih mendapatkan poin cukup puas, terutama terkait fasilitas pengembangan softskill mahasiswa.
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 kemahasiswaa 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 kemahasiswaan di lingkungan FP UTM. Beberapa hal yang dapat disarankan adalah 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.