LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

PIMPINAN FAKULTAS PERTANIAN

UTM



2026

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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN PIMPINAN

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

LAPORAN SURVEY KEPUASAN TERHADAP PIMPINAN FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS TRUNODJOYO MADURA

A. PENDAHULUAN

Pengelolaan organisasi tingkat fakultas terdiri dari tenaga pendidik, dosen, dan pimpinan Fakultas Pertanian. 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 pimpinan di lingkup FP UTM dilakukan secara berkala setiap 1 tahun sekali. Jumlah sampel penelitian sebesar 194 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:

Instrumen Survey Kepuasan Layanan Pimpinan FP

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

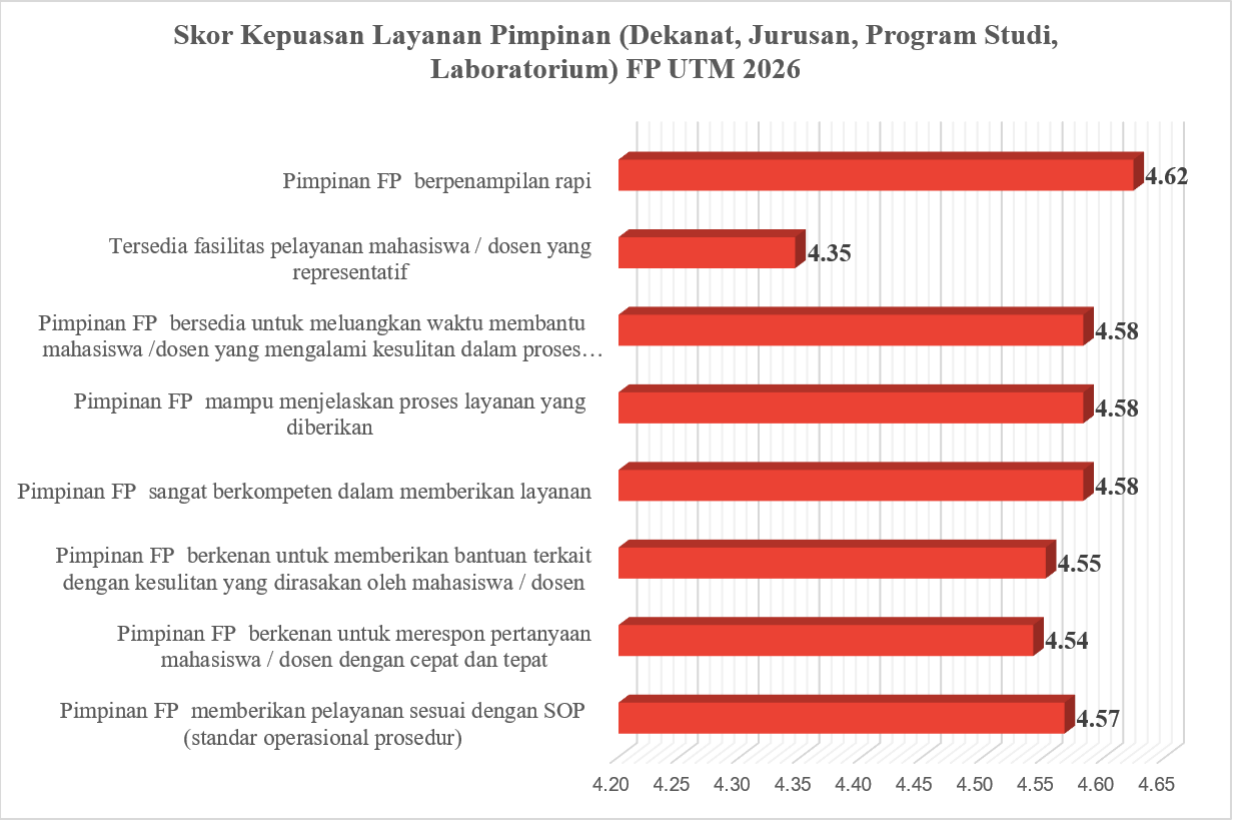
Instrumen Penilaian	Pertanyaan
Reliability (keandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara handal dan akurat ✓ Pimpinan FP (Dekanat, Ketua & Sekretaris, Koordinator prodi, ketua Laboratorium) memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur)
Responsiveness (daya tanggap)	Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat

	✓ Pimpinan FP (Dekanat, Ketua & Sekretaris, Koordinator prodi, ketua Laboratorium) berkenan untuk merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat ✓ Pimpinan FP (Dekanat, Ketua & Sekretaris, Koordinator prodi, ketua Laboratorium) berkenan untuk memberikan bantuan terkait dengan kesulitan yang dirasakan oleh mahasiswa untuk memberikan bantuan terkait dengan kesulitan yang dirasakan oleh mahasiswa untuk memberikan bantuan terkait dengan kesulitan yang dirasakan oleh mahasiswa
Assurance (asuransi)	Kompetensi personil unit/biro dalam memberikan pelayanan, memberikan rasa yakin dan rasa percaya ✓ Pimpinan FP (Dekanat, Ketua & Sekretaris, Koordinator prodi, ketua Laboratorium) sangat berkompeten dalam layanan yang diberikan ✓ Pimpinan FP (Dekanat, Ketua & Sekretaris, Koordinator prodi, ketua Laboratorium) mampu menjelasakan proses layanan yang diberikan
Emphaty (empati)	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan ✓ Pimpinan FP (Dekanat, Ketua & Sekretaris, Koordinator prodi, ketua Laboratorium) bersedia untuk meluangkan waktu membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses akademik dan non akademik

C. HASIL MONITORING, EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Indeks Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Pimpinan FP

Semua indikator dalam kepuasan pengguna terhadap layanan pimpinan FP UTM periode tahun 2026 menunjukkan nilai yang tinggi. Rata-rata skor kepuasan sebesar 4.55, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pimpinan. Tingkat kepuasan layanan pimpinan cenderung meningkat pada semua aspek penilaian. Gambaran layanan kepuasan pada tahun 2026 dapat dilihat dalam Gambar 1.



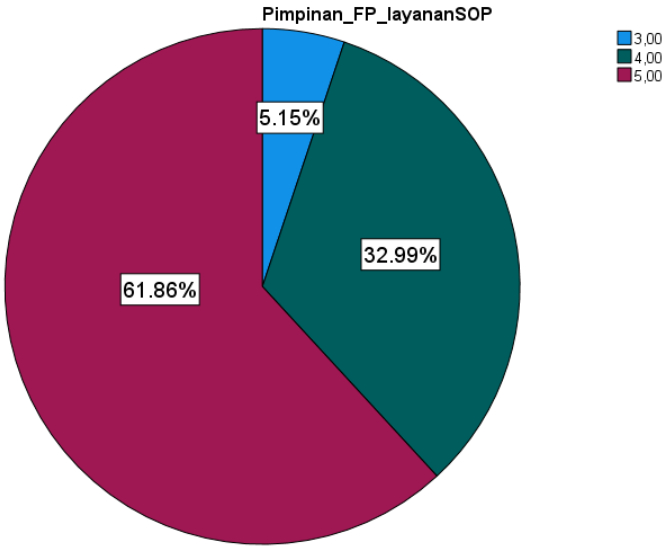
Gambar 1. Indeks Kepuasan Pengguna terhadap Pimpinan FP UTM Tahun 2026

Penilaian tertinggi dan terendah ada pada indikator tangible. Penilaian tertinggi ada pada elemen pimpinan FP berpenampilan rapi dengan poin sebesar 4,62. Sedangkan nilai terendah ada pada elemen fasilitas pelayanan mahasiswa/dosen yang representative, dengan poin sebesar 4,35. Hasil survey ini juga

menunjukkan bahwa perbaikan diperlukan terkait fasilitas dikarenakan memiliki poin terendah di bawah 4,5 dibandingkan dengan 7 elemen lainnya.

1) Reliability (keandalan)

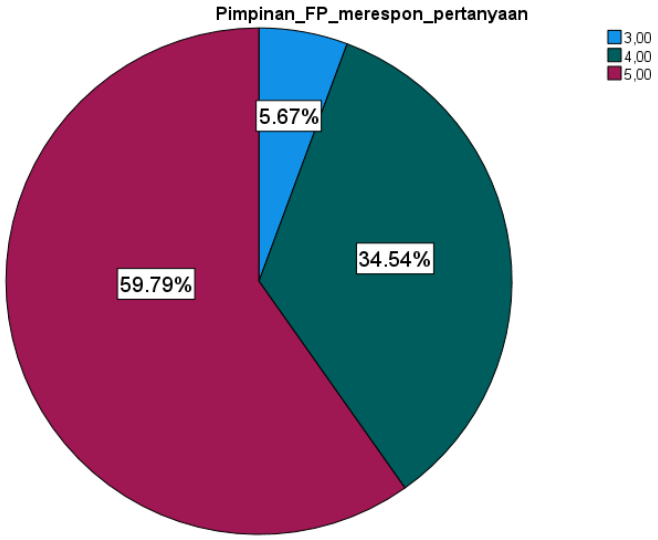
Indikator Reliability yakni Pimpinan FP (Dekanat, Ketua & Sekretaris,Koordinator prodi, ketua Laboratorium) memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) yang ditunjukkan pada Gambar 2. Hasil survey kepuasan terkait reliability (keandalan) menunjukkan bahwa sebanyak 61,86% menyatakan sangat puas dan lebih dari 30% menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja elemen ini sudah sangat baik.



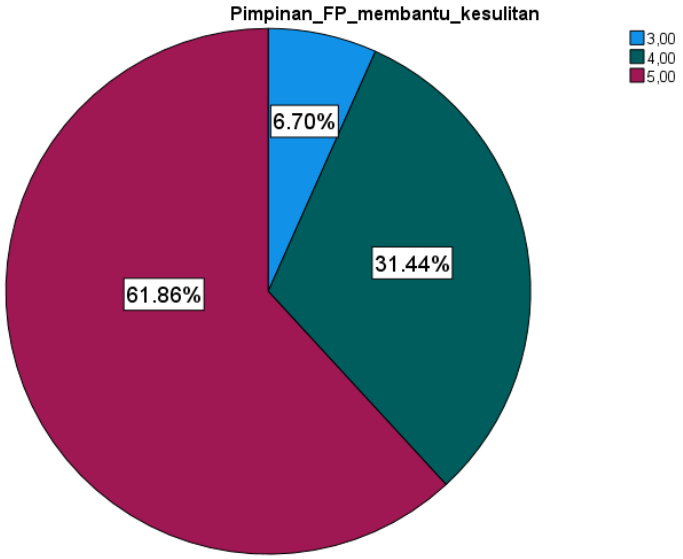
Gambar 2. Indeks Kepuasan terhadap Layanan Pimpinan FP yang memberikan pelayanan sesuai dengan SOP

2) Responsiveness (daya tanggap)

Indikator responsiveness terdapat dua, yakni 1) Pimpinan FP (Dekanat, Ketua & Sekretaris, Koordinator prodi, ketua Laboratorium) berkenan untuk merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat (Gambar 3); 2) Pimpinan FP (Dekanat, Ketua & Sekretaris, Koordinator prodi, ketua Laboratorium) berkenan untuk memberikan bantuan terkait dengan kesulitan yang dirasakan oleh mahasiswa (Gambar 4).



Gambar 3. Indeks Kepuasan terhadap Layanan Pimpinan FP berkenan untuk merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat

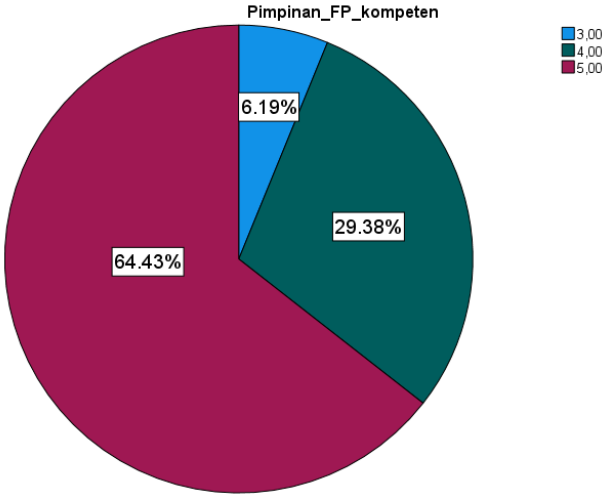


Gambar 4. Indeks Kepuasan terhadap Layanan Pimpinan FP berkenan untuk memberikan bantuan terkait dengan kesulitan yang dirasakan oleh mahasiswa

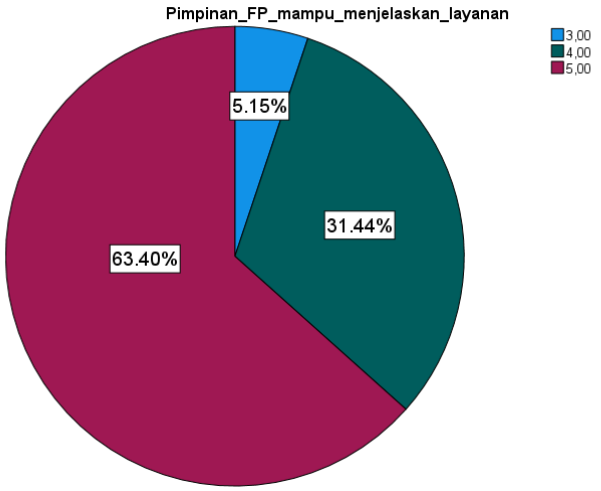
Secara umum, layanan pimpinan FP terkait respon maupun bantuan terkait kesulitan bagi mahasiswa/dosen sudah sangat baik, yang ditunjukkan pada elemen keduanya mencapai kisaran 60%% (kategori sangat puas). Hanya terdapat sekitar lebih dari 30% yang menyatakan puas.

3) Assurance (asuransi)

Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dilihat dari dua indikator, yakni: 1) Pimpinan FP (Dekanat, Ketua & Sekretaris, Koordinator prodi, ketua Laboratorium) sangat berkompeten dalam layanan yang diberikan (Gambar 5); 2) Pimpinan FP (Dekanat, Ketua & Sekretaris,Koordinator prodi, ketua Laboratorium) mampu menjelaskan proses layanan yang diberikan (Gambar 6). Kedua elemen tersebut memiliki nilai lebih dari 60%, yang menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi.



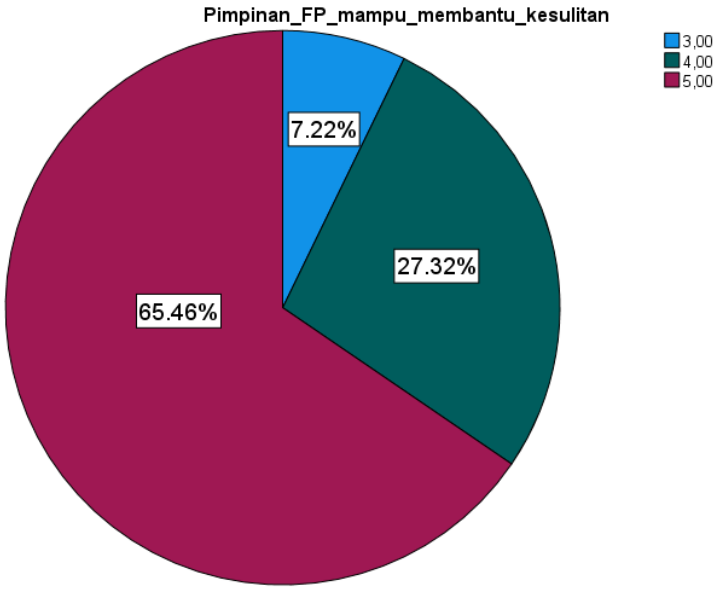
Gambar 5. Indeks kepuasan terkait Pimpinan FP sangat berkompeten dalam memberikan layanan



Gambar 6. Indeks kepuasan terkait Pimpinan FP mampu menjelaskan proses layanan yang diberikan

4) Emphaty (empati)

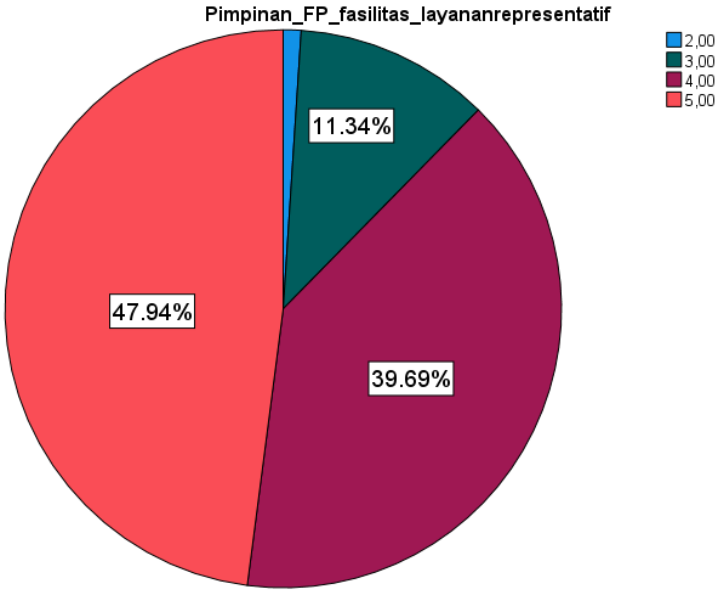
Indikator terkait emphaty Pimpinan FP (Dekanat, Ketua & Sekretaris, Koordinator prodi, ketua Laboratorium) bersedia untuk meluangkan waktu membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses akademik dan non akademik ditunjukkan pada Gambar 7. Hasil survey menunjukkan kinerja yang sangat baik dengan nilai sangat puas mencapai 65%.



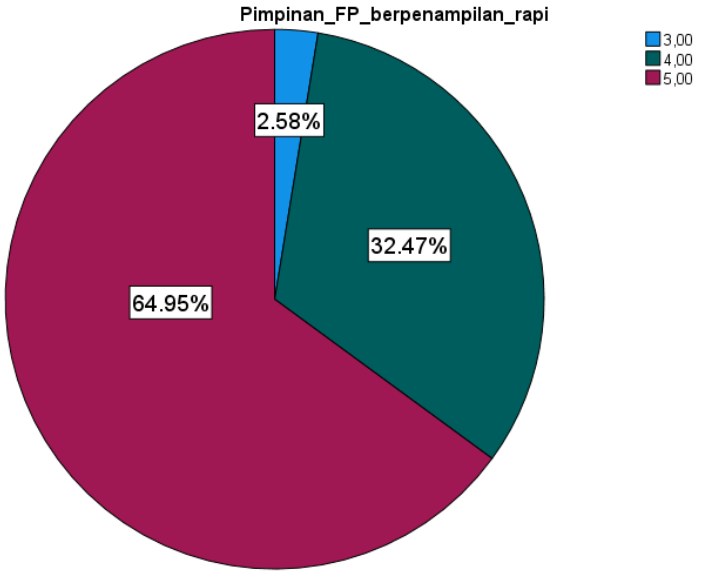
Gambar 7. Indeks kepuasan terkait Pimpinan FP meluangkan waktu membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses akademik dan non akademik

5) Tangibles (bukti fisik)

Indikator tangibles (bukti fisik) memuat dua hal yakni 1) Tersedia fasilitas pelayanan mahasiswa representative (Gambar 8); 2) Pimpinan FP berpenampilan rapi (Gambar 9). Indikator bukti fisik penampilan menunjukkan nilai kepuasan sangat baik mencapai lebih dari 60%. Sedangkan nilai sangat puas terkait fasilitas masih mencapai kisaran 40%. Walaupun demikian sekitar 39% menunjukkan puas terhadap fasilitas tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan perbaikan terkait fasilitas.



Gambar 8. Indeks kepuasan terhadap fasilitas pelayanan mahasiswa representative



Gambar 9 Indeks kepuasan terhadap Pimpinan FP UTM berpenampilan rapi

Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis mengenai indeks kepuasan pengguna (dosen/mahasiswa) terhadap layanan pimpinan FP di lingkungan FP UTM dinyatakan sudah memuaskan. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata yang diperoleh

masing-masing indeks sebesar 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, sehingga budaya mutu tetap terjaga dan meningkat.
2. Memperbaiki layanan yang masih mendapatkan poin cukup puas, terutama terkait fasilitas.
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 pimpinan kepada akademik maupun non akademik baik 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 pimpinan FP UTM di lingkungan FP UTM. Beberapa hal yang dapat disarankan adalah semua civitas akademika, mempertahankan komitmen untuk mewujudkan kepuasaan pengguna layanan publik, meningkatkan fasilitas, melanjutkan pengisian survey sebagai salah satu evaluasi kinerja dan meningkatkan sosialisasi melalui media yang lebih mudah untuk dipahami oleh generasi Z.