EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN PROGRAM STUDI AGROEKOTEKNOLOGI

universitas
MALIKUSSALEH

GUGUS JAMINAN MUTU
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
2022

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyusun Laporan Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan di Program Studi Agroekoteknologi Tahun 2021 dengan baik. Kegiatan evaluasi ini merupakan bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal Fakultas Pertanian yang dilaksanakan oleh Gugus Jaminan Mutu Fakultas bekerjasama dengan Unit Jaminan Mutu Program Studi. Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan evaluasi ini adalah untuk meninjau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang berlangsung di Program studi Agroekoteknologi Fakultas Pertanian.

Laporan Evaluasi Tingkat Kepuasan mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan di Program Studi Agroekoteknologi ini dapat menjadi tolok ukur Program Studi Agroekoteknologi dalam mendukung pengembangan aspek pendukung bagi mahasiswa di lingkungan Fakultas Pertanian. Disamping itu pula, laporan ini dapat menjadi landasan perbaikan dalam perencanaan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan peningkatan dari layanan untuk mahasiswa. Semoga laporan ini dapat berguna bagi sivitas akademika dalam mencapai pengembangan aspek pendukung layanan bagi mahasiswa. Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuan seluruh sivitas akademika dalam pelaksanaan kegiatan evaluasi ini. Berkat kerjasama yang baik dari seluruh sivitas akademika Fakultas Pertanian maka kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar.

Reuleut, Oktober 2021

Ketua Gugus Jaminan Mutu,

Rachmawati Rusydi, S.Pi., M.Sc

NIP. 198804242014042002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iii**

1. PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan 1
1.3 Manfaat 2

2. METODE EVALUASI **3**
2.1 Waktu dan Tempat 3
2.2 Material 3
2.3 Metode Evaluasi 3

3. HASIL EVALUASI DAN PEMBAHASAN **7**
Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa 7

4. KESIMPULAN DAN SARAN **9**
4.1 Kesimpulan 9
4.2 Saran 9

LAMPIRAN **10**

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan prinsip penjaminan mutu, yakni PPEPP (perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengontrolan, dan pengingkatan) merupakan keharusan yang dilaksanakan untuk mencapai kualitas yang diinginkan. Salah satu dari prinsip tersebut adalah tahapan evaluasi. Evaluasi merupakan tahapan peninjauan untuk melihat kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan dari kegiatan sehingga menghasilkan kepuasan dalam mencapai kualitas dari kegiatan.

Evaluasi tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan di Program Studi Agroekoteknologi layanan dan dukungan pengembangan diri dosen merupakan bentuk prinsip penjaminan mutu yang dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan sarana/prasarana di Fakultas Pertanian. Hasil evaluasi ini dapat menjadi masukan kepada Fakultas Pertanian untuk berbenah dan melakukan peningkatan terhadap pengembangan SDM Fakultas Pertanian.

Bersama dengan Gugus Jaminan Mutu, Fakultas Pertanian berupaya untuk membangun Sistem Penjaminan Mutu Internal yang berkelanjutan untuk mencapai visi dan misi Fakultas Pertanian. Kegiatan evaluasi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian terhadap layanan dan dukungan Fakultas Pertanian dalam mengembangkan sumber daya manusia.

1.2 Tujuan

Kegiatan evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian terhadap layanan pendidikan dalam mengembangkan sumber daya manusia. Selain itu pula, kegiatan ini bertujuan untuk meninjau faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa yang perlu untuk ditingkatkan menjadi lebih baik di masa mendatang.

1.3 Manfaat

Adapun manfaat dari kegiatan evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pendidikan di program studi agroekoteknologi adalah:

1. Menjadi masukan dan saran program studi agroekoteknologi untuk memberikan layanan dan dukungan lebih baik dalam meningkatkan layanan untuk mahasiswa
2. Menjadi dasar penentuan program peningkatan dan pengembangan layanan untuk mahasiswa.
3. Mendorong program studi agroekoteknologi untuk lebih kreatif dan inovatif dalam meningkatkan pelayanan dan dukungan sarana/prasarana untuk mahasiswa

2. METODE EVALUASI

2.1 Waktu dan Tempat

Kegiatan evaluasi kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada Bulan Oktober 2021 di lingkungan Program Studi Agroekoteknologi Fakultas Pertanian Universitas Malikussaleh.

2.2 Material

Evaluasi kepuasan mahasiswa menggunakan kuesioner yang dikeluarkan oleh Gugus Jaminan Mutu Fakultas Pertanian. Pengolahan data hasil kuesioner secara deskriptif menggunakan Microsoft Excel.

2.3 Metode Evaluasi

Kegiatan evaluasi menggunakan metode survey melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan google form. Responden yang digunakan adalah mahasiswa yang ada di lingkungan Program studi agroekoteknologi dengan jumlah 30 persen yang dianggap memahami dalam pengisian kuesioner.

Kuesioner terdiri atas beberapa parameter pengukuran, yakni layanan dalam bidang pendidikan kepada mahasiswa. Responden mengisi tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari parameter tersebut sesuai dengan pelaksanaan yang telah berlangsung di lingkungan Program Studi Agroekoteknologi Fakultas Pertanian. Skala penilaian menggunakan skala likert yang terdiri atas lima skala, yakni (1) Sangat tidak puas/ Sangat tidak penting, (2) Tidak puas/ Tidak penting, (3) Netral/ Cukup, (4) Puas/ Penting, (5) Sangat Puas/ Sangat penting. Adapun bentuk kuesioner evaluasi tingkat kepuasan dosen adalah sebagai berikut.

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN FAKULTAS PERTANIAN

NIM :
Jenis Kelamin :
Angkatan :
Program Studi :

Petunjuk Penilaian
Berikanlah penilaian terhadap parameter di bawah ini dengan memberikan tanda √ pada kolom skor yang dipilih!

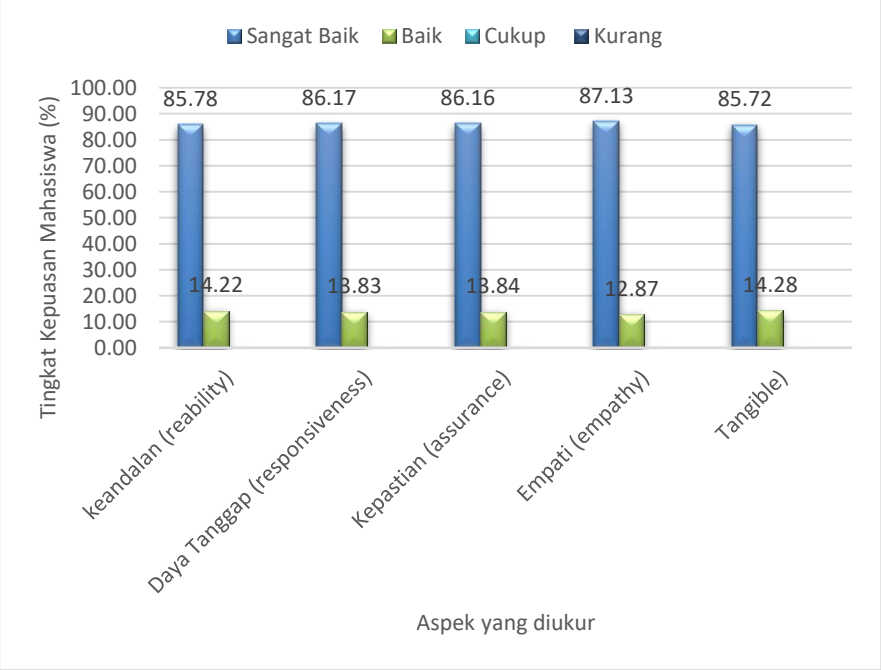
No	Parameter	Skor Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Keandalan (reability) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan					
2	Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
3	Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
4	Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa					
5	*Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana					

Keterangan:
Skor 1 : Sangat tidak memuaskan
Skor 2 : Tidak memuaskan
Skor 3 : Netral
Skor 4 : Memuaskan
Skor 5 : Sangat memuaskan

3. HASIL EVALUASI DAN PEMBAHASAN

Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Program Studi Agroekoteknologi disajikan pada Gambar 1 berikut. Responden Mahasiswa yang mengikuti kegiatan evaluasi ini adalah mahasiswa dari program studi S1 Agroekoteknologi, Penilaian ini meliputi survei kepuasaan pengguna setiap akhir semester dengan dengan tujuan untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang meliputi: 1)Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan (tendik), dan pengelola dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dan 5). *Tangible*



Gambar 1. Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa keandalan", pada aspek penilaian ini, persentase mahasiswa yang merasa sudah mendapatkan pelayanan sangat baik sejumlah 85,78%, dan baik 14,22%. Guna meningkatkan indikator tersebut menjadi lebih baik maka dosen dan tendik selalu dievaluasi, dimonior, dan diberi pemahaman teknik melayani mahasiswa

dengan baik. Aspek “daya tanggap”, persentase penilaian sangat baik mencapai 86,17% dan baik 13,83%. Ini menunjukkan bahwa dosen dan tendik sudah memberikan pelayanan secara sangat baik dan cepat jika mahasiswa membutuhkan pertolongan dan berkonsultasi. Guna terus mempertahankan dan meningkatkan daya tanggap dosen dan tendik maka PS AET diberi pemahaman, pengetahuan, dan pelatiahan tata cara melayani mahasiswa secara cepat dan tepat. Untuk meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan ini, Unimal memberikan penghargaan setiap tahun kepada dosen dan tendik teladan. kepastian”. Penilaian ini mencakup kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Aspek penilaian kepastian mendapat nilai sangat baik mencapai 86,16% dan baik 13,84%. kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Aspek empati mendapat nilai sangat baik mencapai 87,13% dan baik 12,87%. Dari data ini dapat diambil bahwa tingkat empati dosen dan tekdik sudah sangat tinggi kepada mahasiswa. Namun tetap perlu ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Untuk itu, kepada dosen, tenaga pendidik, dan pengelola selalu dihimbau dalam setiap rapat agar selalu memberi perhatian kepada mahasiswa. Dan terakhir (5), aspek tangibel. Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan. aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana. Aspek penilaian *tangible* yang terkait dengan aspek penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana, didapati bahwa mahasiswa yang menjawab sangat baik itu 85,72% dan baik 14,28%.

Secara keseluruhan Program Studi dinilai telah memberikan pelayanan dan dukungan yang memuaskan terhadap pelayanan pendidikan untuk mahasiswa. Hal ini bernilai positif terhadap peningkatan layanan Pendidikanuntuk mahasiswa dalam mencapai lingkungan yang kondusif dan mendukung perkembangan akademik maupun non-akademik di lingkungan Fakultas Pertanian.

Berdasarkan hasil evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap paratemer penilaian, menunjukkan masih adanya ruang untuk perbaikan yang perlu ditindaklanjuti guna meningkatkan kepuasan pada layanan untuk mahasiswa dapat dilakukan melalui memperbaiki dan meningkatkan fasilitas seperti gedung kuliah, laboratorium, internet dan sarana dan prasarana lainnya

.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penilaian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian terhadap layanan Pendidikan yang diberikan oleh Program Studi Agroekoteknologi Fakultas Pertanian secara umum “sangat memuaskan”. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan dan dukungan dari Fakultas Pertanian telah memenuhi tingkat kepuasan mahasiswa.

4.2 Saran

Fakultas Pertanian hendaknya merespon hasil evaluasi ini dan berupaya meningkatkan layanan dan dukungannya terhadap pengembangan layanan untuk mahasiswa di lingkup Fakultas Pertanian.