



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA BARU 2024/2025



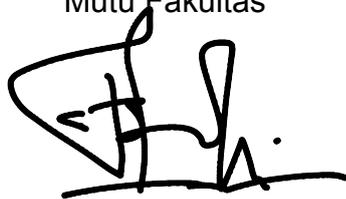
**Program Studi Doktor Ilmu Pertanian  
Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman  
Jl. Krayan Kampus Gunung Kelua Gedung C18 Samarinda 75119**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA BARU  
PERIODE TAHUN AKADEMIK 2024/2025  
PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU PERTANIAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MULAWARMAN**

Samarinda, 2 September 2024  
Mengetahui,

Ketua Pusat Gugus Jaminan  
Mutu Fakultas



Tetty Wijayanti S.P, M.P.  
NIP. 19780411 200012 2 001

Ketua Program Studi



Prof. Dr.sc.agr. Nurhasanah, S.P., M.Si.  
NIP. 19751027 2005 01 2 002

Dekan Fakultas Pertanian



Prof. Dr. Ir. H. Rusdiansyah, M.Si.  
NIP. 19610917 198703 1 005

## DAFTAR ISI

### HALAMAN PENGESAHAN

<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Pengantar</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Tujuan</b> .....	<b>2</b>
<b>C. Responden</b> .....	<b>3</b>
<b>D. Ruang Lingkup</b> .....	<b>3</b>
<b>E. Persiapan dan Pelaksanaan Survei</b> .....	<b>3</b>
<b>F. Teknik Survei, Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor</b> .....	<b>4</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI</b> .....	<b>5</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>11</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>11</b>
<b>B. Saran dan Tindak Lanjut</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Layanan mahasiswa memainkan peran kunci dalam mendukung keberhasilan akademik dan kesejahteraan mahasiswa. Meskipun layanan ini tidak langsung termasuk dalam tiga pilar Tridharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat, layanan ini sangat mendukung pencapaian tujuan Tridharma tersebut dengan membantu mahasiswa menghadapi tantangan akademik dan non-akademik serta memastikan kesejahteraan mereka selama masa studi.

Kepuasan terhadap informasi yang diberikan sebelum mendaftar menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan keputusan calon mahasiswa. Kemudahan akses dan ketersediaan informasi saat promosi dan sosialisasi juga merupakan faktor kunci. Program Studi Doktor Ilmu Pertanian berkomitmen untuk menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses untuk membantu calon mahasiswa dalam membuat keputusan yang tepat mengenai program studi ini.

Dalam hal registrasi dan administrasi, kepuasan terhadap proses pendaftaran dan registrasi merupakan indikator utama dari efisiensi layanan administrasi. Evaluasi ini mencakup seberapa efisien proses administrasi dalam mengakomodir kebutuhan mahasiswa serta kepuasan terhadap bantuan yang diberikan oleh staf administrasi. Efisiensi proses pendaftaran mahasiswa baru juga menjadi fokus utama untuk memastikan bahwa proses tersebut berjalan lancar dan memenuhi ekspektasi mahasiswa.

Kepuasan terhadap proses seleksi, objektivitas proses seleksi, dan pelayanan prodi selama proses seleksi merupakan aspek penting dalam evaluasi layanan mahasiswa. Proses pemberitahuan atau pengumuman kelulusan juga harus dilakukan dengan transparansi dan tepat waktu untuk memastikan bahwa mahasiswa menerima informasi yang jelas dan akurat tentang hasil seleksi.

Untuk meningkatkan kualitas layanan mahasiswa, Program Studi Doktor Ilmu Pertanian rutin mengadakan survei kepuasan mahasiswa. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan, termasuk informasi tentang prodi, proses registrasi, dan seleksi. Hasil survei akan digunakan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam layanan serta untuk mengembangkan strategi peningkatan layanan di masa depan.

Laporan ini menyajikan hasil survei kepuasan mahasiswa untuk tahun akademik 2024/2025, dengan fokus pada aspek-aspek yang disebutkan di atas. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi dan harapan mahasiswa, Program Studi Doktor Ilmu Pertanian berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Peningkatan ini diharapkan tidak hanya dapat memenuhi kebutuhan akademik dan non-akademik mahasiswa tetapi juga memperkuat hubungan antara mahasiswa dan Universitas Mulawarman, serta memberikan dampak positif bagi perkembangan mahasiswa secara keseluruhan.

## **B. Tujuan**

Laporan ini bertujuan memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa baru terhadap layanan yang disediakan oleh Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman. Adapun tujuan khusus dari survei ini meliputi:

1. Menilai seberapa puas mahasiswa baru terhadap layanan informasi tentang program studi, proses registrasi dan administrasi, serta seleksi dan pengumuman.
2. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam penyampaian informasi prodi, efisiensi proses registrasi, dan transparansi seleksi serta pengumuman kelulusan.
3. Mengumpulkan masukan dari mahasiswa baru terkait informasi prodi, proses registrasi, dan seleksi untuk meningkatkan kualitas layanan.

4. Meningkatkan hubungan baik dengan mahasiswa baru melalui penyediaan informasi yang jelas, proses administrasi yang efisien, serta seleksi yang adil dan transparan.
5. Mendorong peningkatan dampak positif dari adanya layanan informasi, registrasi, dan seleksi yang berkualitas dalam mendukung kesuksesan akademik mahasiswa baru.

### **C. Responden**

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa Program Studi Doktor Ilmu Pertanian yang telah menggunakan berbagai layanan yang disediakan oleh Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman. Pengalaman mahasiswa tersebut mencakup penggunaan layanan akademik, seperti bimbingan dan fasilitas pendukung, serta layanan non-akademik yang mendukung kegiatan perkuliahan dan kesejahteraan secara keseluruhan.

### **D. Ruang Lingkup**

Survei kepuasan layanan mahasiswa baru ini mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman. Ruang lingkup survei ini meliputi penilaian terhadap proses administrasi, pelaksanaan kegiatan akademik, serta dampak dan manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa. Selain itu, survei ini juga mengevaluasi kualitas komunikasi dan interaksi antara mahasiswa dan pihak fakultas, serta ketersediaan dan penggunaan sumber daya yang mendukung kegiatan akademik. Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh tentang kualitas layanan mahasiswa yang diberikan dan area yang perlu ditingkatkan di masa mendatang.

### **E. Persiapan dan Pelaksanaan Survei**

Survei dilaksanakan pada periode 2024/2025 dengan memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

**Persiapan.** Persiapan survei dimulai dengan pengumpulan mahasiswa baru yang akan menjadi responden. Tim survei menyusun kuesioner yang mencakup sepuluh instrumen pengukuran kepuasan, meliputi: 1) Aspek informasi tentang prodi; 2) Aspek registrasi dan administrasi; dan 3) Aspek seleksi dan pengumuman. Setiap instrumen dirancang untuk menilai sikap mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, kegiatan pelayanan mahasiswa baru, serta manfaat layanan tersebut. Setelah kuesioner dinyatakan layak, tim survei juga menyiapkan instrumen dan perangkat pendukung lainnya, termasuk platform survei daring dan jadwal pelaksanaan survei.

**Pelaksanaan.** Pelaksanaan survei dimulai dengan distribusi kuesioner kepada mahasiswa baru sebagai responden. Kuesioner dikirim melalui email dengan tautan menuju survei daring yang telah disediakan. Survei ini dilakukan setiap akhir semester atau saat pengecekan nilai di portal akademik Universitas Mulawarman, untuk menilai layanan yang diberikan kepada mahasiswa di Program Studi Doktor Ilmu Pertanian. Untuk meningkatkan tingkat respons, tim survei juga melakukan follow-up secara berkala kepada mahasiswa yang belum mengisi kuesioner.

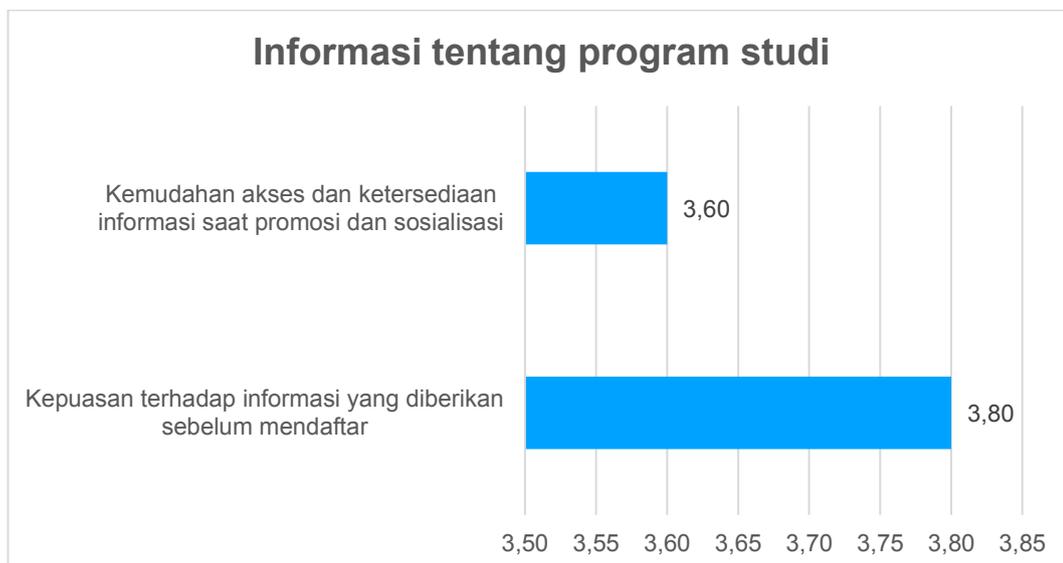
#### **F. Teknik Survei, Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor**

Teknik survei yang digunakan dalam layanan program studi ini adalah survei daring. Survei daring dipilih sebagai metode utama karena kemudahannya dalam distribusi dan pengumpulan data, serta efisiensi dalam hal waktu dan biaya. Responden diberikan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertutup dengan skala penilaian 1–4, di mana skor 1 menunjukkan "kurang memuaskan" dan skor 4 menunjukkan "sangat memuaskan." Indeks kepuasan dikategorikan sebagai sangat puas ( $\geq 3,25$ ), puas (2,50–3,24), cukup (1,75–2,49), dan kurang puas (1,00–1,74). Data yang dikumpulkan melalui survei daring kemudian dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif untuk menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan layanan.

## BAB II HASIL PENGELOLAAN DATA SURVEI

### A. Informasi tentang Program Studi

Berdasarkan survei yang dilakukan, grafik ini menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan informasi di Program Studi. Terdapat dua indikator utama yang diukur, yaitu kemudahan akses dan ketersediaan informasi saat promosi dan sosialisasi, serta kepuasan terhadap informasi yang diberikan sebelum mendaftar. Indikator pertama memperoleh skor sebesar 3.60, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan kemudahan akses dan ketersediaan informasi yang diberikan. Indikator kedua mendapatkan skor 3.80, yang juga berada dalam kategori sangat puas, meskipun sedikit lebih tinggi dibandingkan indikator pertama. Berdasarkan indeks kepuasan yang dikategorikan sebagai sangat puas ( $\geq 3,25$ ), puas (2,50-3,24), cukup (1,75-2,49), dan kurang puas (1,00-1,74), kedua indikator dalam grafik ini masuk dalam kategori sangat puas. Ini menunjukkan bahwa layanan informasi telah berhasil memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan mahasiswa.



**Gambar 1.** Grafik hasil survei kepuasan layanan mahasiswa baru Tahun Akademik 2024/2025 terhadap aspek informasi tentang program studi

Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan terhadap informasi yang diberikan sebelum mendaftar menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas, dengan 80% memberikan nilai tertinggi (4), sementara 20% lainnya merasa puas (nilai 3). Tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan (nilai 1 atau 2). Sementara itu, terkait dengan kemudahan akses dan ketersediaan informasi saat promosi dan sosialisasi, 60% responden merasa sangat puas, dan 40% lainnya merasa puas. Seperti halnya indikator pertama, tidak ada responden yang merasa tidak puas atau sangat tidak puas terhadap kemudahan akses dan ketersediaan informasi. Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki persepsi yang positif terhadap kedua indikator tersebut.

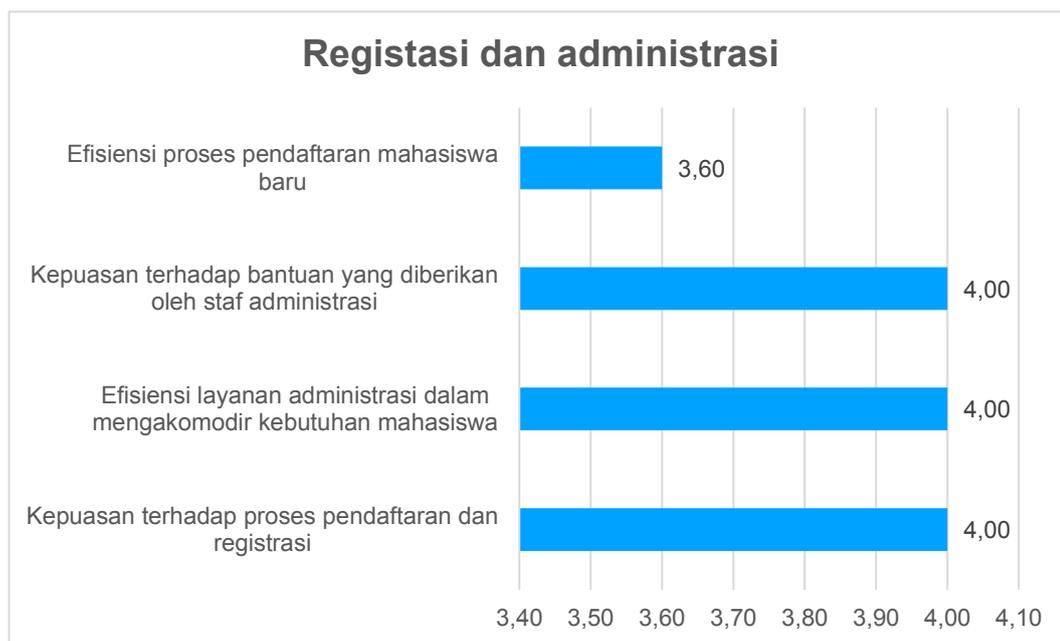
**Tabel 1.** Persentase tingkat kepuasan layanan mahasiswa baru Tahun Akademik 2024/2025 terhadap aspek informasi tentang program studi

No	Indikator	Tingkat Kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Kepuasan terhadap informasi yang diberikan sebelum mendaftar	0.0	0.0	20.0	80.0
2	Kemudahan akses dan ketersediaan informasi saat promosi dan sosialisasi	0.0	0.0	40.0	60.0

## B. Registrasi dan administrasi

Berdasarkan survei yang dilakukan, grafik ini menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan registrasi dan administrasi di Program Studi. Terdapat empat indikator utama yang diukur, yaitu efisiensi proses pendaftaran mahasiswa baru, kepuasan terhadap bantuan yang diberikan oleh staf administrasi, efisiensi layanan administrasi dalam mengakomodir kebutuhan mahasiswa, serta kepuasan terhadap proses pendaftaran dan registrasi. Indikator pertama memperoleh skor sebesar 3.60, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan efisiensi proses pendaftaran mahasiswa baru. Tiga indikator lainnya, yaitu kepuasan terhadap bantuan yang diberikan oleh staf administrasi, efisiensi layanan administrasi dalam mengakomodir kebutuhan mahasiswa, serta kepuasan terhadap proses pendaftaran dan registrasi, semuanya

memperoleh skor tertinggi sebesar 4.00. Berdasarkan indeks kepuasan yang dikategorikan sebagai sangat puas ( $\geq 3,25$ ), puas (2,50-3,24), cukup (1,75-2,49), dan kurang puas (1,00-1,74), semua indikator dalam grafik ini masuk dalam kategori sangat puas. Ini menunjukkan bahwa layanan registrasi dan administrasi telah berhasil memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan mahasiswa.



**Gambar 2.** Grafik hasil survei kepuasan layanan mahasiswa baru Tahun Akademik 2024/2025 terhadap aspek registrasi dan administrasi

Berdasarkan hasil survei yang melibatkan beberapa indikator, tingkat kepuasan terhadap proses pendaftaran dan registrasi menunjukkan hasil yang sangat positif, di mana 100% responden merasa sangat puas (nilai 4) tanpa adanya responden yang merasa kurang puas atau tidak puas sama sekali (nilai 1, 2, atau 3). Hal serupa juga terjadi pada indikator efisiensi layanan administrasi dalam mengakomodir kebutuhan mahasiswa dan bantuan yang diberikan oleh staf administrasi, di mana seluruh responden memberikan nilai sangat puas (100%). Namun, pada indikator efisiensi proses pendaftaran mahasiswa baru, hasilnya sedikit lebih beragam. Sebanyak 60% responden merasa sangat puas, sementara 40% lainnya merasa puas, tanpa ada yang merasa tidak puas atau sangat tidak puas.

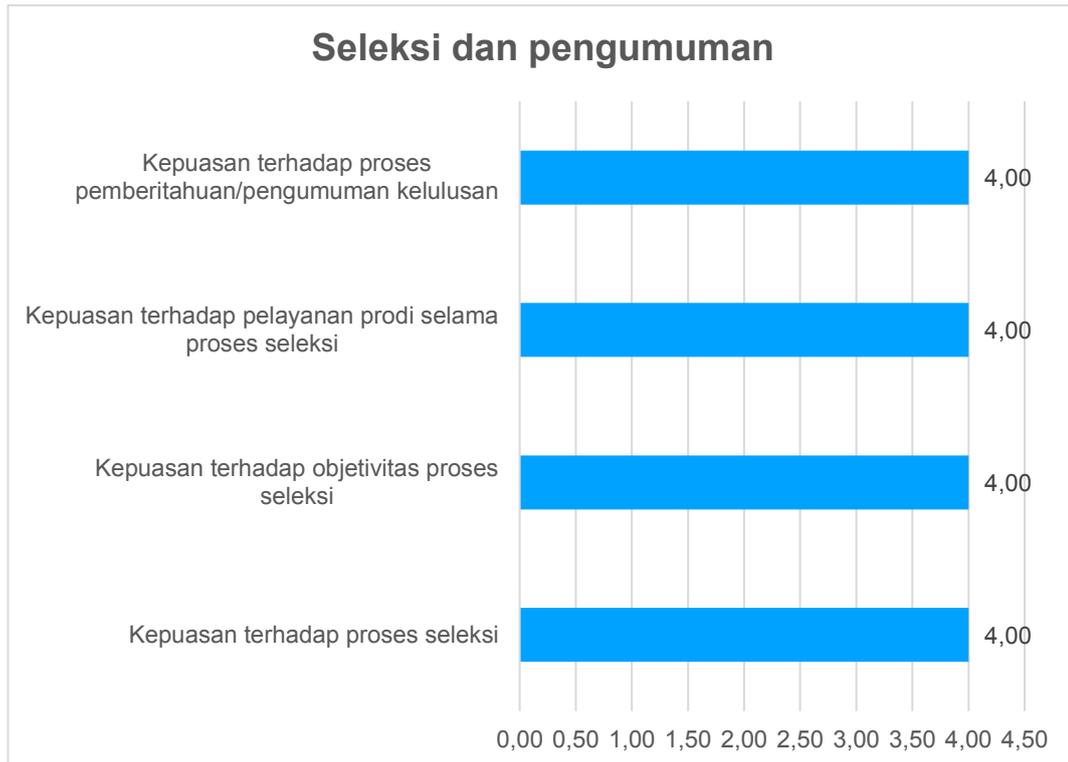
Secara keseluruhan, data ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan administrasi di berbagai aspek yang dinilai.

**Tabel 2.** Persentase tingkat kepuasan layanan mahasiswa baru Tahun Akademik 2024/2025 terhadap aspek registrasi dan administrasi

No	Indikator	Tingkat Kepuasan*			
		1	2	3	4
3	Kepuasan terhadap proses pendaftaran dan registrasi	0.0	0.0	0.0	100.0
4	Efisiensi layanan administrasi dalam mengakomodir kebutuhan mahasiswa	0.0	0.0	0.0	100.0
5	Kepuasan terhadap bantuan yang diberikan oleh staf administrasi	0.0	0.0	0.0	100.0
6	Efisiensi proses pendaftaran mahasiswa baru	0.0	0.0	40.0	60.0

### C. Seleksi dan Pengumuman

Berdasarkan survei yang dilakukan, grafik ini menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses seleksi dan pengumuman di Program Studi. Terdapat empat indikator utama yang diukur, yaitu kepuasan terhadap proses pemberitahuan/pengumuman kelulusan, kepuasan terhadap pelayanan prodi selama proses seleksi, kepuasan terhadap objektivitas proses seleksi, serta kepuasan terhadap proses seleksi secara keseluruhan. Semua indikator ini memperoleh skor tertinggi sebesar 4.00, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan semua aspek proses seleksi dan pengumuman. Berdasarkan indeks kepuasan yang dikategorikan sebagai sangat puas ( $\geq 3,25$ ), puas (2,50 - 3,24), cukup (1,75 - 2,49), dan kurang puas (1,00 - 1,74), semua indikator dalam grafik ini masuk dalam kategori sangat puas. Ini menunjukkan bahwa proses seleksi dan pengumuman telah berhasil memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan mahasiswa.



**Gambar 3.** Grafik hasil survei kepuasan layanan mahasiswa baru Tahun Akademik 2024/2025 terhadap aspek seleksi dan pengumuman

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap berbagai aspek proses seleksi. Seluruh responden (100%) menyatakan sangat puas (nilai 4) terhadap proses seleksi, objektivitas seleksi, serta pelayanan yang diberikan oleh program studi selama proses seleksi berlangsung. Tidak ada responden yang merasa tidak puas atau kurang puas terhadap indikator-indikator ini. Selain itu, kepuasan terhadap proses pemberitahuan dan pengumuman kelulusan juga mencapai 100% responden yang merasa sangat puas, tanpa adanya responden yang memberikan nilai kurang dari 4. Data ini mengindikasikan bahwa proses seleksi dan pengumuman kelulusan dinilai sangat baik dan objektif oleh peserta survei, serta pelayanan yang diberikan oleh program studi selama proses tersebut berjalan dianggap optimal.

**Tabel 3.** Persentase tingkat kepuasan layanan mahasiswa baru Tahun Akademik 2024/2025 terhadap aspek seleksi dan pengumuman

No	Indikator	Tingkat Kepuasan*			
		1	2	3	4
1	Kepuasan terhadap proses seleksi	0.0	0.0	0.0	100.0
2	Kepuasan terhadap objektivitas proses seleksi	0.0	0.0	0.0	100.0
3	Kepuasan terhadap pelayanan prodi selama proses seleksi	0.0	0.0	0.0	100.0
4	Kepuasan terhadap proses pemberitahuan/pengumuman kelulusan	0.0	0.0	0.0	100.0

## **BAB III PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa baru terhadap layanan informasi, proses registrasi dan administrasi, serta proses seleksi dan pengumuman di Program Studi sangat tinggi. Untuk layanan informasi, mahasiswa merasa sangat puas terhadap kemudahan akses dan ketersediaan informasi, dengan kedua indikator utama menunjukkan skor yang tinggi dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan telah memenuhi harapan mahasiswa baru.

Dalam hal proses registrasi dan administrasi, semua indikator utama menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, terutama terkait efisiensi layanan administrasi dan bantuan dari staf. Walaupun ada sedikit variasi dalam efisiensi proses pendaftaran mahasiswa baru, mayoritas mahasiswa masih merasa sangat puas, menunjukkan bahwa layanan ini berjalan efisien dan mendukung kebutuhan mahasiswa dengan baik.

Pada aspek seleksi dan pengumuman, hasil survei menunjukkan kepuasan yang optimal dengan seluruh indikator mendapatkan nilai maksimal. Mahasiswa baru merasa bahwa proses seleksi objektif, transparan, dan adil, serta informasi terkait kelulusan disampaikan dengan baik. Tidak ada mahasiswa yang merasa kurang puas terhadap layanan ini.

Secara keseluruhan, hasil survei mengidentifikasi bahwa layanan informasi, registrasi, dan seleksi telah berhasil memberikan dampak positif bagi mahasiswa baru, menunjukkan bahwa tidak ada kekurangan signifikan dalam ketiga aspek tersebut. Selain itu, masukan ini diharapkan akan memperkuat hubungan baik antara mahasiswa baru dan Program Studi, serta mendorong peningkatan layanan di masa depan untuk terus mendukung kesuksesan akademik mahasiswa baru.

## **B. Saran dan Tindak lanjut**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa baru Program Studi Doktor Ilmu Pertanian Tahun Akademik 2024/2025, berikut saran dan tindak lanjut yang dapat dilakukan:

### **1. Informasi tentang program studi**

Meskipun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan informasi di Program Studi sudah sangat baik, dengan skor 3.80 untuk informasi sebelum mendaftar dan 3.60 untuk kemudahan akses, disarankan agar program studi terus memperbarui dan meningkatkan media komunikasi yang digunakan untuk sosialisasi, seperti website dan media sosial. Penambahan sesi tanya jawab secara langsung atau daring juga bisa meningkatkan interaksi dan memberikan kesempatan bagi calon mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Selain itu, pengumpulan umpan balik secara berkala dapat membantu dalam mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan.

### **2. Registrasi dan Administrasi**

Hasil survei menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi (100%) terhadap layanan registrasi dan administrasi. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja ini, program studi perlu memastikan bahwa staf administrasi mendapatkan pelatihan secara rutin untuk meningkatkan keterampilan layanan pelanggan. Penggunaan teknologi informasi dalam proses registrasi, seperti sistem pendaftaran daring yang lebih efisien, juga dapat dipertimbangkan untuk lebih meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi mahasiswa. Selain itu, penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap proses yang ada agar dapat terus menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa.

### **3. Seleksi dan Pengumuman**

Tingkat kepuasan yang mencapai 100% terhadap proses seleksi dan pengumuman menunjukkan bahwa program studi telah melaksanakan prosedur dengan sangat baik. Namun, untuk menjaga kualitas ini, disarankan untuk melakukan review tahunan terhadap proses seleksi dan prosedur pengumuman kelulusan. Melibatkan mahasiswa dalam

memberikan masukan atau umpan balik mengenai pengalaman mereka selama proses seleksi juga bisa menjadi langkah positif. Program studi dapat mempertimbangkan untuk membuat forum diskusi atau survei lanjutan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga dan dapat beradaptasi dengan harapan mahasiswa yang mungkin berubah dari waktu ke waktu.

Dengan melaksanakan saran-saran ini, diharapkan program studi dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan mahasiswa.

## LAMPIRAN

### Kesan

Menjadi mahasiswa baru lagi setelah sekian lama lulus dari program Magister
Pelayanan sudah sangat baik
Bisa berkolaborasi dengan dosen-dosen yang pengalaman dan menguasai bidang keilmuannya sekaligus para peneliti ahli yang bereputasi internasional.
Komunikatif
Komunikasi dan informasi yg diberikan sangat baik, jelas dan kekeluargaan.

### Saran

Gedung Khusus bagi PS DIP, saat ini layanan yang diberikan sudah sangat bagus , dan rapi
Internet



 Facebook



 Instagram



 Website