



**LAPORAN STUDI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN  
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI SAMARINDA  
TAHUN AJARAN 2020-2021**



**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI SAMARINDA  
TAHUN 2021**

**LAPORAN STUDI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP SELURUH PELAYANAN  
DI POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI SAMARINDA  
TAHUN AJARAN 2020-2021**



**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPMI)  
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI SAMARINDA  
TAHUN 2021**

## KATA PENGANTAR

Politeknik Pertanian Negeri Samarinda adalah sebuah lembaga pendidikan yang memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan. Salah satu strategi peningkatan kualitas pendidikan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya bagi mahasiswa. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan inilah perlu dilakukan suatu studi kepuasan untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda. Studi Kepuasan kualitas pelayanan terdiri dari enam aspek yaitu pelayanan kegiatan pembelajaran, bidang kemahasiswaan, bidang akademik, bidang keuangan, perpustakaan, dan sarana dan prasarana.

Studi kepuasan ini melibatkan seluruh mahasiswa dari delapan program studi di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda yang memberikan penilaian berdasarkan empat tingkatan: Kurang memuaskan, cukup memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Data yang diperoleh kemudian diolah di setiap prodi agar diperoleh tingkat rata-rata kepuasan. Selanjutnya data dari seluruh prodi digabungkan untuk menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata). Pengolahan data survei melibatkan seluruh anggota SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) Politeknik Pertanian Negeri Samarinda dan dosen GKM (Gugus Kendali Mutu) serta tenaga administrasi di setiap Program Studi.

Hasil dari studi kepuasan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi kepada program studi dalam mengarahkan dan mengelola program studinya masing-masing. Lebih lanjut, keseluruhan hasil dari studi kepuasan ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda dalam pengambilan keputusan-keputusan strategisnya demi untuk mewujudkan visi dan misi Politeknik Pertanian Negeri Samarinda.

Samarinda, Desember 2021

Ketua SPMI



Ernita Obeth, Ph.D

NIP.197705242002122001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>4</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>18</b>
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1. RUANG LINGKUP KEGIATAN .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2. TAHAPAN SURVEI .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3. PELAKSANAAN SURVEI .....</b>	<b>20</b>
2.3.1. Populasi .....	20
2.3.2. Sampel.....	20
2.3.3. Metode Pengumpulan Data dari Sampel.....	20
2.3.4. Metode Analisis Data.....	20
2.3.5. Bentuk Penulisan dan Penyajian Laporan Hasil Kajian .....	21
<b>2.4. WAKTU PELAKSANAAN .....</b>	<b>21</b>
<b>BAB III HASIL SURVEI LEVEL PROGRAM STUDI .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1. PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HUTAN (PH) .....</b>	<b>22</b>
3.1.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran .....	22
3.1.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	23
3.1.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan .....	24
3.1.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik .....	25
3.1.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana .....	26
3.1.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan .....	28
3.1.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pengelolaan Hutan.....	29
<b>3.2. PROGRAM STUDI BUDIDAYA TANAMAN PERKEBUNAN (BTP) .....</b>	<b>31</b>
3.2.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran .....	31
3.2.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	32
3.2.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan .....	33
3.2.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik .....	34
3.2.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana .....	36
3.2.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan .....	37
3.2.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan.....	38



3.7.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	77
3.7.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan .....	78
3.7.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik .....	80
3.7.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana .....	81
3.7.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan .....	82
3.7.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak .....	83
<b>3.8. PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERKEBUNAN (PP) .....</b>	<b>85</b>
3.8.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran .....	85
3.8.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	86
3.8.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan .....	87
3.8.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik .....	89
3.8.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana .....	90
3.8.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan .....	91
3.8.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perkebunan	92
<b>3.9. PROGRAM STUDI REKAYASA KAYU (RK) .....</b>	<b>94</b>
3.9.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran .....	94
3.9.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	95
3.9.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan .....	96
3.9.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik .....	97
3.9.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana .....	98
3.9.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan .....	100
3.9.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Rekayasa Kayu .....	101
<b>BAB IV HASIL EVALUASI LEVEL INSTITUSI .....</b>	<b>103</b>
4.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran .....	103
4.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	104
4.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan .....	105
4.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik .....	106
4.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana .....	107
4.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan .....	108
<b>BAB V REKOMENDASI .....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.	Konsep Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa	19
Gambar 3.1.1.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	23
Gambar 3.1.2.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	24
Gambar 3.1.3.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	25
Gambar 3.1.4.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	26
Gambar 3.1.5.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	28
Gambar 3.1.6.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	29
Gambar 3.1.7.	<i>Resume</i> Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Pengelolaan Hutan	30
Gambar 3.2.1.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	32
Gambar 3.2.2.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	33
Gambar 3.2.3.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	34
Gambar 3.2.4.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	36

Gambar 3.2.5.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	37
Gambar 3.2.6.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	38
Gambar 3.2.7.	<i>Resume</i> Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan	39
Gambar 3.3.1.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	41
Gambar 3.3.2.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	42
Gambar 3.3.3.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	43
Gambar 3.3.4.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	44
Gambar 3.3.5.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	46
Gambar 3.3.6.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	47
Gambar 3.3.7.	<i>Resume</i> Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan	48
Gambar 3.4.1.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	50
Gambar 3.4.2.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	51

Gambar 3.4.3.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	52
Gambar 3.4.4.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	54
Gambar 3.4.5.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	55
Gambar 3.4.6.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	56
Gambar 3.4.7.	<i>Resume</i> Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan	57
Gambar 3.5.1.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	59
Gambar 3.5.2.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	60
Gambar 3.5.3.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	62
Gambar 3.5.4.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	63
Gambar 3.5.5.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	64
Gambar 3.5.6.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	65
Gambar 3.5.7.	<i>Resume</i> Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Teknologi Geomatika	66

Gambar 3.6.1.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	68
Gambar 3.6.2.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	69
Gambar 3.6.3.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	70
Gambar 3.6.4.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	71
Gambar 3.6.5.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	73
Gambar 3.6.6.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	74
Gambar 3.6.7.	<i>Resume</i> Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan	75
Gambar 3.7.1.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	77
Gambar 3.7.2.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	78
Gambar 3.7.3.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	79
Gambar 3.7.4.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	80
Gambar 3.7.5.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	82

Gambar 3.7.6.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	83
Gambar 3.7.7.	<i>Resume</i> Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak	84
Gambar 3.8.1.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	86
Gambar 3.8.2.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	87
Gambar 3.8.3.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	88
Gambar 3.8.4.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	90
Gambar 3.8.5.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	91
Gambar 3.8.6.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	92
Gambar 3.8.7.	<i>Resume</i> Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan	93
Gambar 3.9.1.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	95
Gambar 3.9.2.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	96
Gambar 3.9.3.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	97

Gambar 3.9.4.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	98
Gambar 3.9.5.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	100
Gambar 3.9.6.	Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	101
Gambar 3.9.7.	<i>Resume</i> Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Rekayasa Kayu	102
Gambar 4.1.	Bagan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	103
Gambar 4.2.	Bagan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	105
Gambar 4.3.	Bagan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Layanan Perpustakaan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	106
Gambar 4.4.	Bagan Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Administrasi Akademik di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	107
Gambar 4.5.	Bagan Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	108
Gambar 4.6.	Bagan Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	109
Gambar 4.7.	Bagan Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Rata-Rata Terhadap Seluruh Layanan yang ada di lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	109
Gambar 4.8.	<i>Resume</i> Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Seluruh Pelayanan di Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	110

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2.	Fase Survei dan Tugas Utama .....	19
Tabel 2.3.4.	Rentang Skor dan Tingkat Kepuasan .....	20
Tabel 2.4.	Jadwal Aktivitas Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021 .....	21
Tabel 3.1.1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Hutan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda.....	22
Tabel 3.1.2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Hutan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	23
Tabel 3.1.3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Hutan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	24
Tabel 3.1.4.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Hutan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	26
Tabel 3.1.5.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Hutan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	27
Tabel 3.1.6.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Hutan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	28
Tabel 3.2.1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	31
Tabel 3.2.2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	32
Tabel 3.2.3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	33
Tabel 3.2.4.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	35
Tabel 3.2.5.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	36
Tabel 3.2.6.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	37
Tabel 3.3.1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Hasil Hutan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	40

Tabel 3.3.2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Hasil Hutan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	41
Tabel 3.3.3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Hasil Hutan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	42
Tabel 3.3.4.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Hasil Hutan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	44
Tabel 3.3.5.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	45
Tabel 3.3.6.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	46
Tabel 3.4.1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	49
Tabel 3.4.2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	50
Tabel 3.4.3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	51
Tabel 3.4.4.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	53
Tabel 3.4.5.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	54
Tabel 3.4.6.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	55
Tabel 3.5.1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Geomatika Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	58
Tabel 3.5.2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Geomatika Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	59
Tabel 3.5.3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Geomatika Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	61
Tabel 3.5.4.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Geomatika Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	62

Tabel 3.5.5.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Geomatika Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	63
Tabel 3.5.6.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Geomatika Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	65
Tabel 3.6.1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	67
Tabel 3.6.2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	68
Tabel 3.6.3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	69
Tabel 3.6.4.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	71
Tabel 3.6.5.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	72
Tabel 3.6.6.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	73
Tabel 3.7.1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	76
Tabel 3.7.2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	77
Tabel 3.7.3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	78
Tabel 3.7.4.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	80
Tabel 3.7.5.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	81
Tabel 3.7.6.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	82

Tabel 3.8.1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	85
Tabel 3.8.2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	86
Tabel 3.8.3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	87
Tabel 3.8.4.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	89
Tabel 3.8.5.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda ....	90
Tabel 3.8.6.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	91
Tabel 3.9.1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Rekayasa Kayu Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	94
Tabel 3.9.2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Rekayasa Kayu Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	95
Tabel 3.9.3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Rekayasa Kayu Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	96
Tabel 3.9.4.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Rekayasa Kayu Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	98
Tabel 3.9.5.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Rekayasa Kayu Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	99
Tabel 3.9.6.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Rekayasa Kayu Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	100
Tabel 4.1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	103
Tabel 4.2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	104
Tabel 4.3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Pertanian Negeri Samarinda .....	105
Tabel 4.4.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	106
Tabel 4.5.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	107

Tabel 4.6.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda .....	108
------------	---	-----

## BAB I PENDAHULUAN

Politeknik Pertanian Negeri Samarinda (Politani Samarinda) memiliki visi untuk menjadi institusi pendidikan vokasi yang unggul secara komparatif dan kompetitif bertaraf nasional dan internasional. Oleh karena itu Politani Samarinda terus melakukan upaya peningkatan kualitas pendidikan serta pelayanan kepada stakeholder, khususnya mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap proses pembelajaran dan pelayanan dalam lingkup Politeknik Pertanian Negeri Samarinda. Hasil survei ini juga dapat menjadi dasar bagi pihak pengelola dalam pembuatan kebijakan-kebijakan ke arah tercapainya visi dan misi Politani Samarinda. Dalam survei kepuasan tahun 2020 ini, dilakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran, kualitas penyediaan sarana dan prasarana, kualitas layanan kemahasiswaan, kualitas layanan administrasi akademik, kualitas perpustakaan, dan kualitas layanan keuangan.

Kualitas proses pengajaran dilihat dari ada tidaknya rencana pembelajaran, penyampaian materi kuliah, manfaat materi/tugas praktek, ketersediaan bahan dan alat praktek, kebersihan ruang laboratorium, penyampaian materi oleh PLP, dan kualitas dosen pembimbing tugas akhir. Layanan kemahasiswaan meliputi akses beasiswa, fasilitasi dalam kegiatan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan, fasilitasi dalam kegiatan PKM (program kreatifitas mahasiswa), fasilitasi dalam kegiatan minat & bakat, penyediaan informasi mengenai magang & lowonga kerja, dan layanan pengaduan. Selanjutnya, layanan perpustakaan meliputi kejelasan prosedur peminjaman buku, kejelasan peraturan layanan, ketersediaan dan keragaman buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa, kualitas pelayanan oleh staf perpustakaan, sistem informasi pencarian buku, kedisiplinan staf perpustakaan, dan kualitas ruang baca. Layanan administrasi akademik dinilai dari mudah tidaknya struktur pelayanan akademik dipahami, kecepatan proses pelayanan akademik, tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, lama tidaknya proses antri, kualitas pelayanan dari staf akademik, penyampaian informasi layanan akademik, informasi biaya pelayanan, disiplin kerja staf akademik, dan ruang tunggu pelayanan akademik. Kemudian, untuk kualitas layanan sarana dan prasarana dinilai dari pencahayaan ruang kelas, kebersihan/kenyamanan ruang kelas, sistem pendingin dalam kelas, toilet, keadaan laboratorium komputer, sarana parkir, fasilitas hotspot, kantin, poliklinik, dan adanya sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus. Terakhir, kualitas layanan keuangan dinilai dari mudah tidaknya prosedur keuangan dipahami, kecepatan pelayanan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf, mudah tidaknya dimengerti penyampaian informasi yang diberikan, kedisiplinan staf, perlakuan yang adil kepada mahasiswa, dan kondisi ruang pelayanan.

Secara keseluruhan, laporan ini terbagai dalam empat bab. Bab I merupakan pendahuluan, Bab II menjelaskan tentang metode pengumpulan data dan analisa data. Bab III menguraikan hasil survei di level program studi yang meliputi sembilan program studi yaitu Pengelolaan Hutan, Budidaya Tanaman Perkebunan, Pengolahan Hasil Hutan, Teknologi Hasil Perkebunan, Teknologi Geomatika, Pengelolaan Lingkungan, Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak, Pengelolaan Perkebunan, dan Rekayasa Kayu. Bab IV menyajikan hasil survei di level institusi dan Bab V memberikan rekomendasi berdasarkan hasil survei kepuasan.

## BAB II

### METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

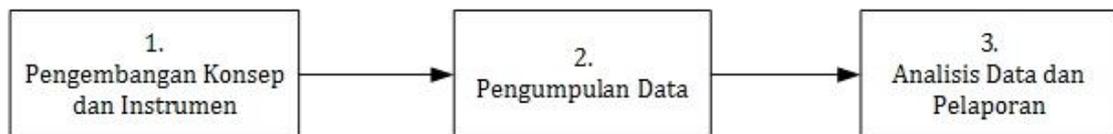
#### 2.1. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang Lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa ini terdiri dari

1. Pemahaman tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda pada setiap layanan.
2. Penggalan strategi peningkatan kepuasan mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda.

#### 2.2. TAHAPAN SURVEI

Secara umum, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa ini dilakukan melalui tiga tahapan, seperti ditampilkan pada Gambar 2.2 di bawah ini. Tabel 2.2 menampilkan detail dari kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa yang ditampilkan pada diagram.



**Gambar 2.2.** Konsep Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa

**Tabel 2.2.** Fase Survei dan Tugas Utama

Fase	Tugas Pekerjaan Utama	Waktu
1. Pengembangan Konsep dan Instrumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penetapan Tujuan Survei</li> <li>• Rancangan Survei</li> <li>• Konsep teknis untuk melaksanakan survei</li> <li>• Perumusan butir penilaian kuisisioner dan respon</li> <li>• Memformat daftar kuisisioner</li> </ul>	2 bulan
2. Koleksi Data	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Training team survei</li> <li>• Pendistribusian dan pengumpulan kuisisioner (oleh masing-masing Gugus Kendali Mutu)</li> <li>• Memastikan partisipasi yang tinggi dari mahasiswa masing-masing Program Studi (Sosialisasi dalam kegiatan)</li> </ul>	1 bulan
3. Analisa Data dan Pelaporan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penetapan system kode untuk tanggapan</li> <li>• Pemasukan data dan mengedit data (Kontrol Kualitas)</li> <li>• Analisa data</li> <li>• Persiapan Laporan Survei Kepuasan</li> <li>• Pelaporan dan Publikasi</li> </ul>	2 bulan

## 2.3. PELAKSANAAN SURVEI

### 2.3.1. Populasi

Dalam hal ini populasi dari kegiatan survei kepuasan mahasiswa ini adalah seluruh mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda, pada Program Studi Pengelolaan Hutan, Budidaya Tanaman Perkebunan, Pengolahan Hasil Hutan, Teknologi Hasil Hutan, Teknologi Geomatika, Pengelolaan Lingkungan, Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak, Pengelolaan Perkebunan, dan Rekayasa Kayu, yang terdiri dari mahasiswa semester II, IV dan VI pada masing-masing program studi.

### 2.3.2. Sampel

Dengan mempertimbangkan bahwa seluruh mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda sudah begitu luasnya, maka sampel pada studi ini diambil melalui teknik *convenience sampling* yang mewakili setiap kelompok mahasiswa yang berada pada masing-masing Program Studi. Artinya kuisisioner hanya diisi oleh mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda atas dasar kesediaan mereka untuk mengisi kuisisioner.

### 2.3.3. Metode Pengumpulan Data dari Sampel

Proses pengumpulan data dimulai dengan membuat formulir kuisisioner yang kemudian dibagikan secara *online* kepada mahasiswa sebagai responden. Kuisisioner dibuat oleh tim SPMI yang kemudian didistribusikan ke masing-masing Prodi untuk membuatnya kedalam bentuk *online* dengan memanfaatkan layanan *google formulir* sehingga mahasiswa bisa melakukan pengisian terhadap seluruh pertanyaan tersebut. Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Selain itu data yang didapat dari respondensi tersebut diolah menggunakan *software* Microsoft Excel.

### 2.3.4. Metode Analisis Data

Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas setiap pertanyaan yang diajukan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata). Kepuasan mahasiswa ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut.

**Tabel 2.3.4.** Rentang Skor dan Tingkat Kepuasan

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1,00 – 1,99	Kurang memuaskan (kurang baik)
2,00 – 2,99	Cukup Memuaskan (cukup baik)
3,00 – 3,99	Memuaskan (baik)
4,00 – 5,00	Sangat Memuaskan (sangat baik)

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel dan bar chart. Nilai rata-rata data disajikan dalam bentuk tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kualitas proses pembelajaran pelayanan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan.

Beberapa peraga digunakan untuk:

1. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.

2. Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dalam pemeringkatan *bar chart*

**2.3.5. Bentuk Penulisan dan Penyajian Laporan Hasil Kajian**

Penulisan hasil kajian dilakukan dengan cara memberikan uraian, konsep, gambar, justifikasi, lampiran lampiran penunjang.

Penyajian hasil dilakukan dengan melakukan visualisasi dalam bentuk tabel, grafik, sesuai pilihan dan dianjurkan menggunakan diagram radar ataupun histogram grafik.

**2.4. WAKTU PELAKSANAAN**

Waktu pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa pada Tahun 2021 ini mengikuti rincian tugas pekerjaan utama. Jadwal pelaksanaan kegiatan Survei tersaji pada Tabel 2.4 di bawah ini.

**Tabel 2.4.** Jadwal Aktivitas Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021

Aktivitas	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Fase Pertama: Pengembangan Konsep dan Instrumen</b>												
1. Penetapan Tujuan Survei												
2. Perancangan Survei												
3. Penentuan teknis untuk melaksanakan survei												
4. Perumusan butir penilaian kuisisioner dan respon												
5. Membuat format daftar kuisisioner												
<b>Fase Kedua: Pengumpulan Data</b>												
1. Sosialisasi dan penyamaan persepsi kepada Gugus Kendali Mutu Program Studi												
2. Pendistribusian dan pengumpulan kuisisioner (oleh masing-masing Gugus Kendali Mutu)												
3. Kontrol partisipasi yang tinggi dari mahasiswa masing-masing Program Studi												
<b>Fase Ketiga: Analisa Data dan Pelaporan</b>												
1. Penetapan <i>system code</i> untuk jawaban respon												
2. Pemasukan data dan mengedit data (Kontrol Kualitas)												
3. Analisa data												
4. Persiapan Laporan Survei Kepuasan												
5. Pelaporan dan Publikasi												

## BAB III

### HASIL SURVEI LEVEL PROGRAM STUDI

#### 3.1. PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HUTAN (PH)

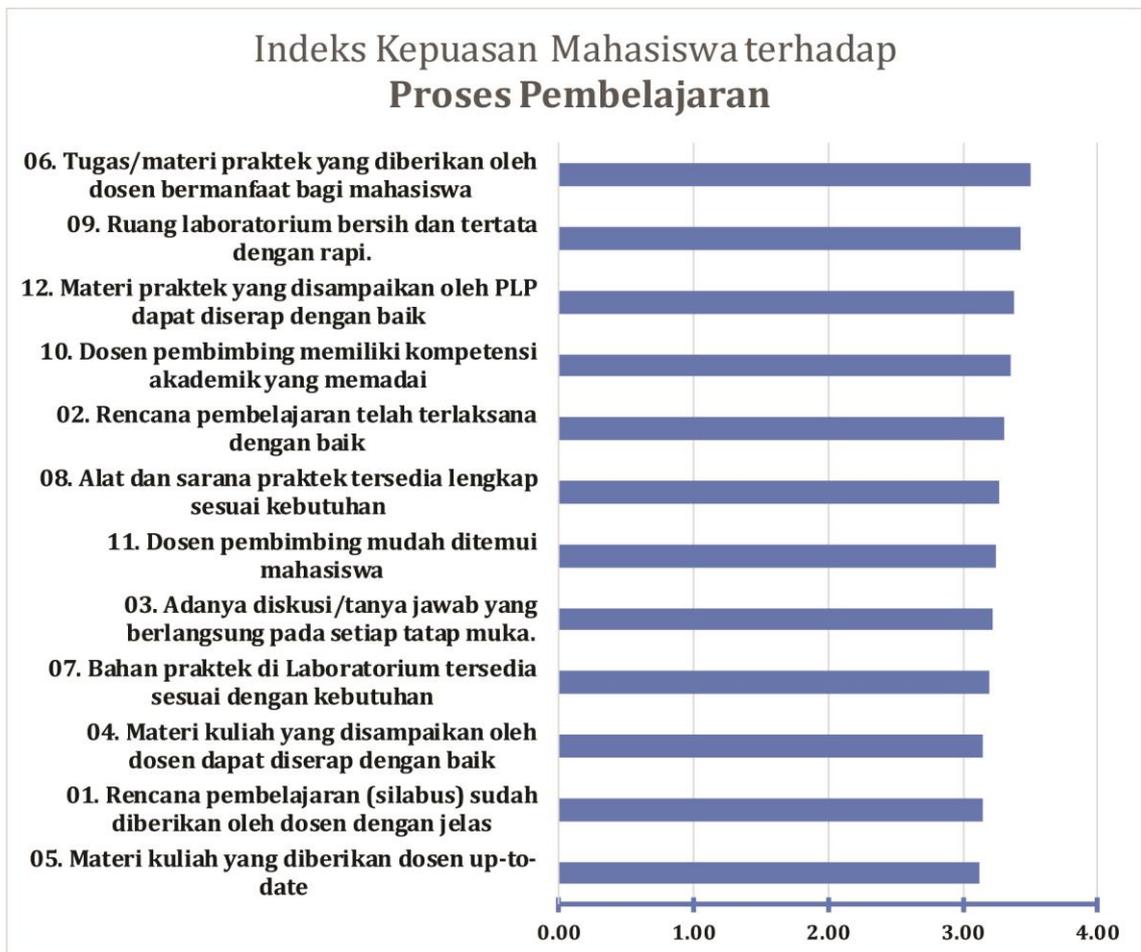
##### 3.1.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Dalam proses pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Hutan, semua indikator sudah dinilai Memuaskan atau “Baik” (range 3 – 3.99) oleh mahasiswa Program Studi Pengelolaan Hutan.

**Tabel 3.1.1.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Hutan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN</b>		
A1	Rencana pembelajaran (silabus) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas	3.14
A2	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik	3.31
A3	Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka.	3.21
A4	Materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik	3.14
A5	Materi kuliah yang diberikan dosen up-to-date	3.12
A6	Tugas/materi praktek yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa	3.50
A7	Bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan	3.19
A8	Alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan	3.26
A9	Ruang laboratorium bersih dan tertata dengan rapi.	3.43
A10	Dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik yang memadai	3.36
A11	Dosen pembimbing mudah ditemui mahasiswa	3.24
A12	Materi praktek yang disampaikan oleh PLP dapat diserap dengan baik	3.38
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.27</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.1.1.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.1.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

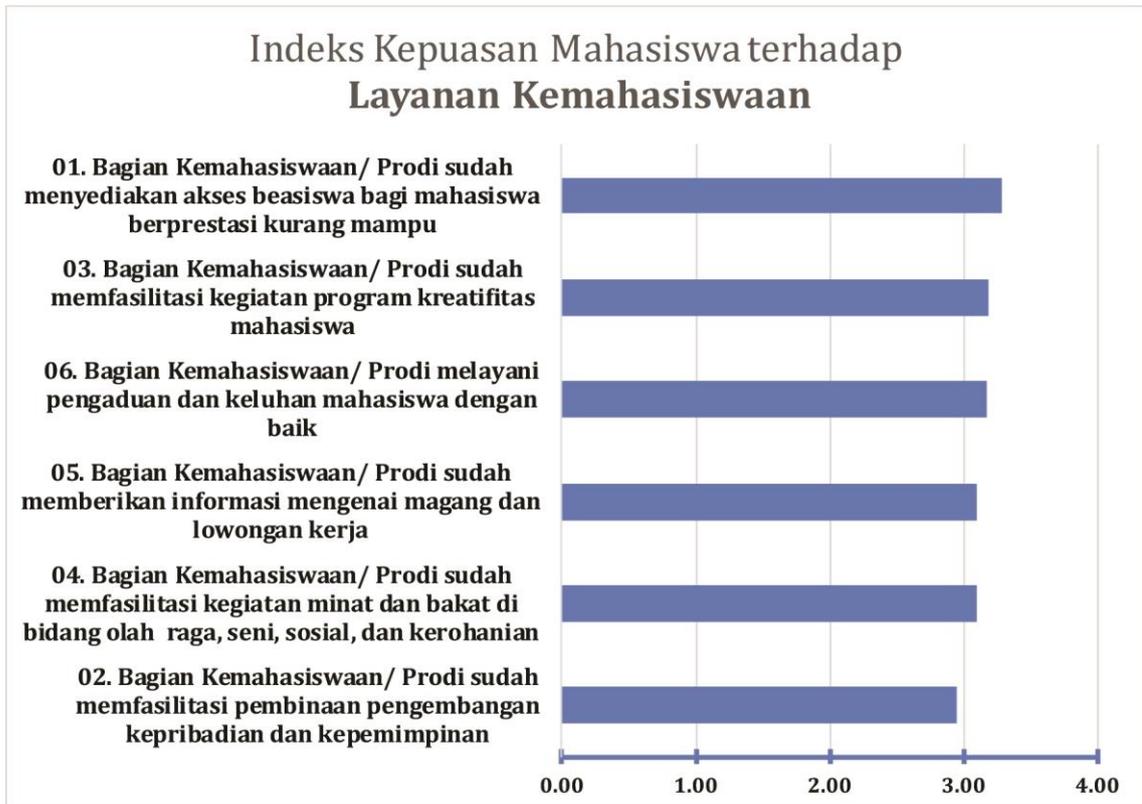
Secara umum, seluruh layanan kemahasiswaan sudah dinilai Memuaskan atau “Baik” oleh mahasiswa. Akan tetapi pada indikator “Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan” dinilai Cukup Memuaskan atau “Cukup Baik” (range 2 – 2.99) oleh mahasiswa Program Studi Pengelolaan Hutan. Sehingga pada periode selanjutnya dapat direncanakan strategi untuk meningkatkan nilai pada indikator tersebut.

**Tabel 3.1.2.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Hutan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>		
B1	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi kurang mampu	3.29
B2	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	2.95
B3	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa	3.19
B4	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	3.10

B5	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	3.10
B6	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi melayani pengaduan dan keluhan mahasiswa dengan baik	3.17
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.13</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.1.2.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.1.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

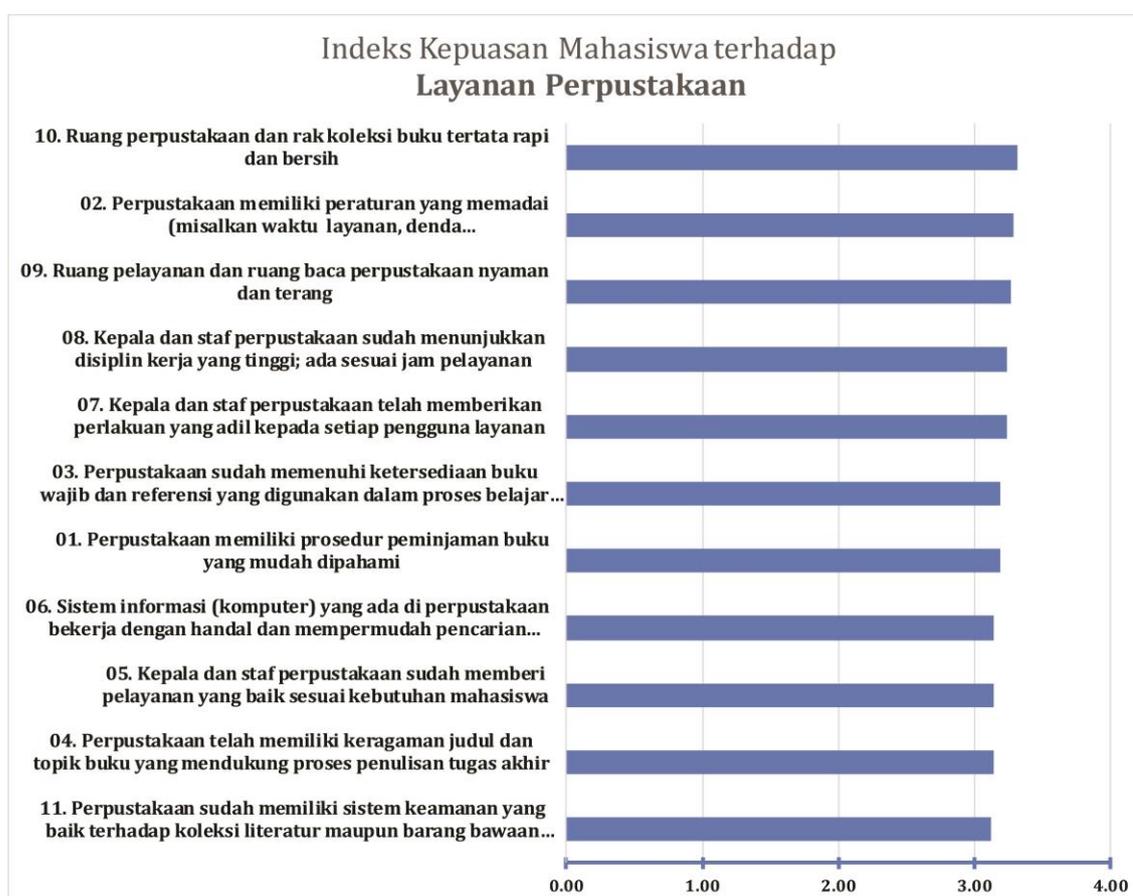
Secara umum, seluruh indikator layanan perpustakaan sudah dinilai Memuaskan atau “Baik” (range 3 - 3.99) oleh mahasiswa Program Studi Pengelolaan Hutan. Sehingga pada periode selanjutnya dapat direncanakan beberapa strategi untuk meningkatkan nilai dari semua indikator tersebut menjadi predikat nilai pada tingkat Sangat Memuaskan atau “Sangat Baik” (range 4 - 5).

**Tabel 3.1.3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Hutan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>		
C1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami	3.19
C2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	3.29
C3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	3.19

C4	Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir	3.14
C5	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa	3.14
C6	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	3.14
C7	Kepala dan staf perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	3.24
C8	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	3.24
C9	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang	3.26
C10	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih	3.31
C11	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	3.12
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.21</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.1.3.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

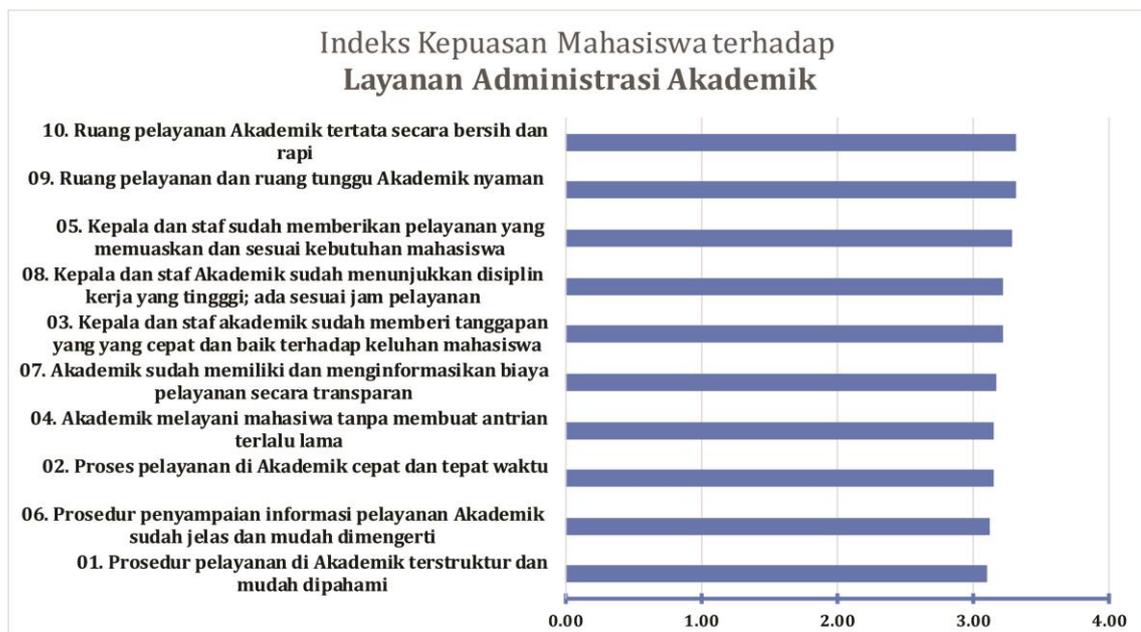
### 3.1.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

Secara umum, seluruh indikator pada layanan administrasi akademik dinilai Memuaskan atau “Baik” (range 3 - 3.99) oleh mahasiswa Program Studi Pengelolaan Hutan. Sehingga ada periode selanjutnya harus ditentukan strategi agar layanan administrasi akademik Program Studi Pengelolaan Hutan mencapai nilai Sangat Memuaskan atau “Sangat Baik” (range 4 - 5).

**Tabel 3.1.4.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Hutan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK</b>		
D1	Prosedur pelayanan di Akademik terstruktur dan mudah dipahami	3.10
D2	Proses pelayanan di Akademik cepat dan tepat waktu	3.14
D3	Kepala dan staf akademik sudah memberi tanggapan yang yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	3.21
D4	Akademik melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	3.14
D5	Kepala dan staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan mahasiswa	3.29
D6	Prosedur penyampaian informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti	3.12
D7	Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan	3.17
D8	Kepala dan staf Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	3.21
D9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman	3.31
D10	Ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi	3.31
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.20</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 20201.



**Gambar 3.1.4.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.1.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

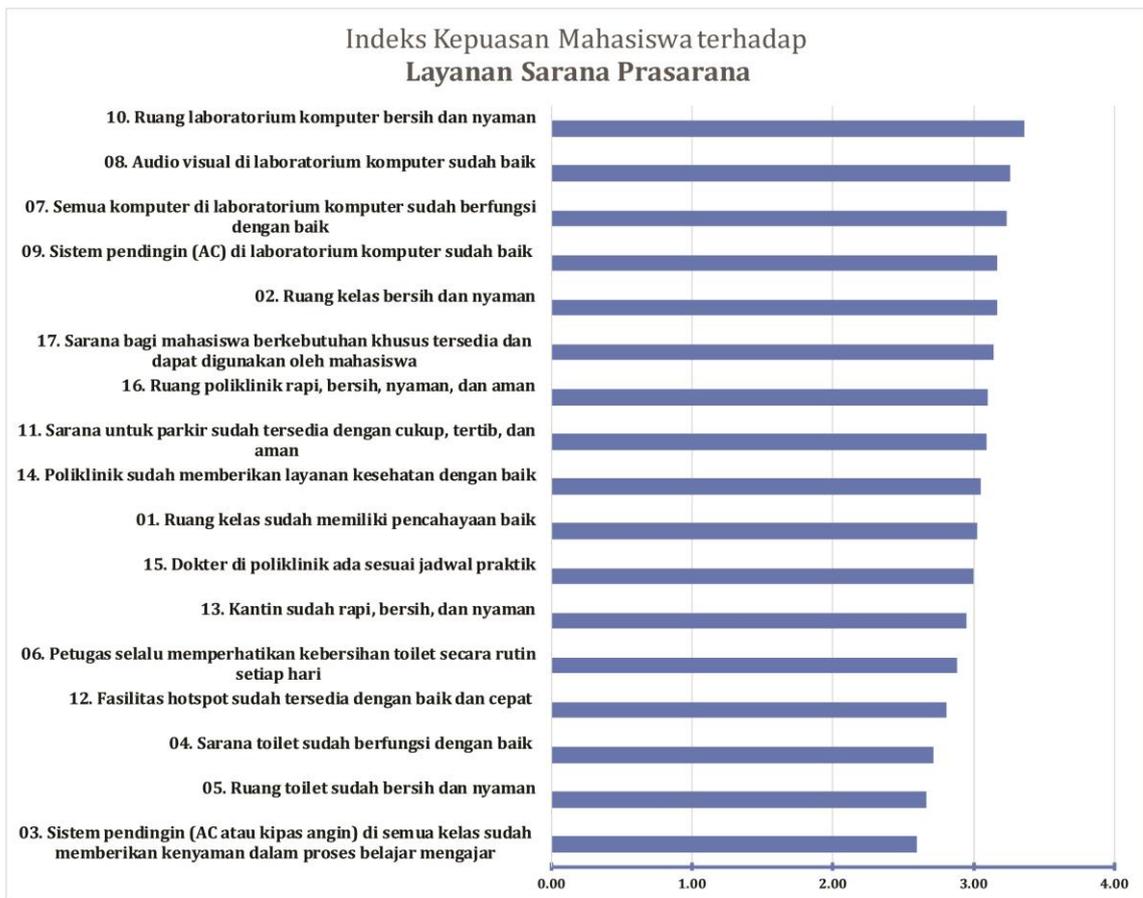
Secara umum, layanan sarana dan prasarana dinilai Memuaskan atau “Baik” (range 3 - 3.99) oleh mahasiswa Program Studi Pengelolaan Hutan. Akan tetapi pada beberapa indikator, seperti “Sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar”, “Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik”, “Ruang toilet sudah bersih dan nyaman”, “Petugas selalu

memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari”, “Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat”, dan “Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman” masih memperoleh nilai kepuasan mahasiswa pada tingkat Cukup Memuaskan atau “Cukup Baik” (range 2 – 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya harus ditentukan beberapa strategi untuk meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana di Program Studi Pengelolaan Hutan.

**Tabel 3.1.5.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Hutan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA</b>		
E1	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik	3.02
E2	Ruang kelas bersih dan nyaman	3.17
E3	Sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2.60
E4	Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik	2.71
E5	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	2.67
E6	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	2.88
E7	Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik	3.24
E8	Audio visual di laboratorium komputer sudah baik	3.26
E9	Sistem pendingin (AC) di laboratorium komputer sudah baik	3.17
E10	Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman	3.36
E11	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman	3.10
E12	Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat	2.81
E13	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman	2.95
E14	Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik	3.05
E15	Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik	3.00
E16	Ruang poliklinik rapi, bersih, nyaman, dan aman	3.10
E17	Sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus tersedia dan dapat digunakan oleh mahasiswa	3.14
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.01</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.1.5.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

**3.1.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan**

Secara umum, seluruh layanan keuangan dinilai Memuaskan atau “Baik” (range 3-3.99) oleh mahasiswa Program Studi Pengelolaan Hutan. Sehingga pada periode selanjutnya perlu ditentukan strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan menjadi skala Sangat Memuaskan atau “Sangat Baik” (range 4 - 5).

**Tabel 3.1.6.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Hutan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN</b>		
F1	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	3.05
F2	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat	3.14
F3	Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan	3.12
F4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik	3.21
F5	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti	3.17
F6	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal	3.12
F7	Staf keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	3.05
F8	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa	3.10

F9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih	3.17
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.12</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.

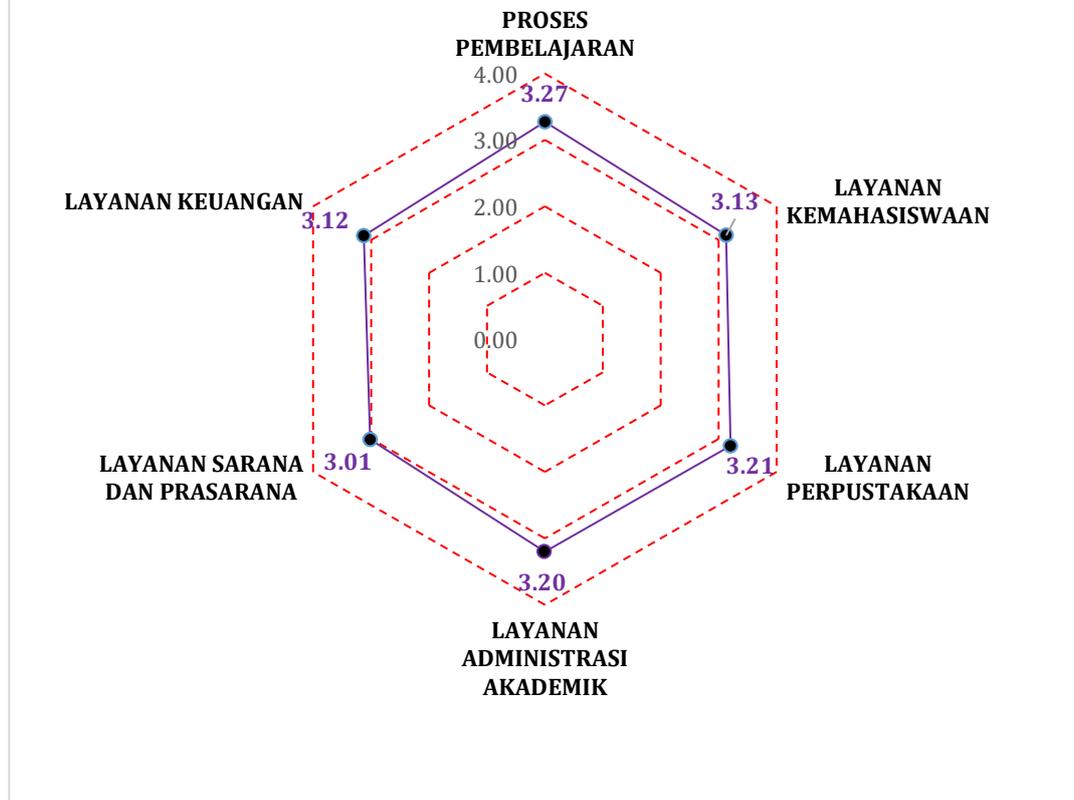


**Gambar 3.1.6.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.1.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pengelolaan Hutan

Dari ke-enam aspek Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pengelolaan Hutan terhadap semua layanan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda, hasil kepuasan dari mahasiswa Program Studi Pengelolaan Hutan secara umum sudah memiliki indeks pada kategori Memuaskan atau “Baik”. Sehingga pada kinerja kedepannya, Program Studi Pengelolaan Hutan harus berfokus pada strategi untuk peningkatan pelayanan kepada mahasiswa, untuk mendapatkan kepuasan mahasiswa pada nilai Sangat Memuaskan atau “Sangat Baik”. Berikut adalah *Resume* dari Indeks Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Pengelolaan Hutan.

## INDEKS KEPUASAN MAHASISWA Program Studi Pengelolaan Hutan



**Gambar 3.1.7.** Resume Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Pengelolaan Hutan.

### 3.2. PROGRAM STUDI BUDIDAYA TANAMAN PERKEBUNAN (BTP)

#### 3.2.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Dari seluruh komponen proses pembelajaran di program studi Budidaya Tanaman Perkebunan, hanya empat butir penilaian yang masih memiliki nilai kepuasan Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 - 2.99) yaitu adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka, Materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik, bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan dan Alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan. Komponen-komponen lainnya dinilai Memuaskan atau 'Baik' (range 3 - 3.99) oleh mahasiswa.

**Tabel 3.2.1.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN</b>		
A1	Rencana pembelajaran (silabus) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas	3.12
A2	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik	3.09
A3	Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka.	2.97
A4	Materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik	2.97
A5	Materi kuliah yang diberikan dosen up-to-date	3.06
A6	Tugas/materi praktek yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa	3.35
A7	Bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan	2.92
A8	Alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan	2.88
A9	Ruang laboratorium bersih dan tertata dengan rapi.	3.07
A10	Dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik yang memadai	3.20
A11	Dosen pembimbing mudah ditemui mahasiswa	3.13
A12	Materi praktek yang disampaikan oleh PLP dapat diserap dengan baik	3.19
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.08</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.2.1.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.2.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

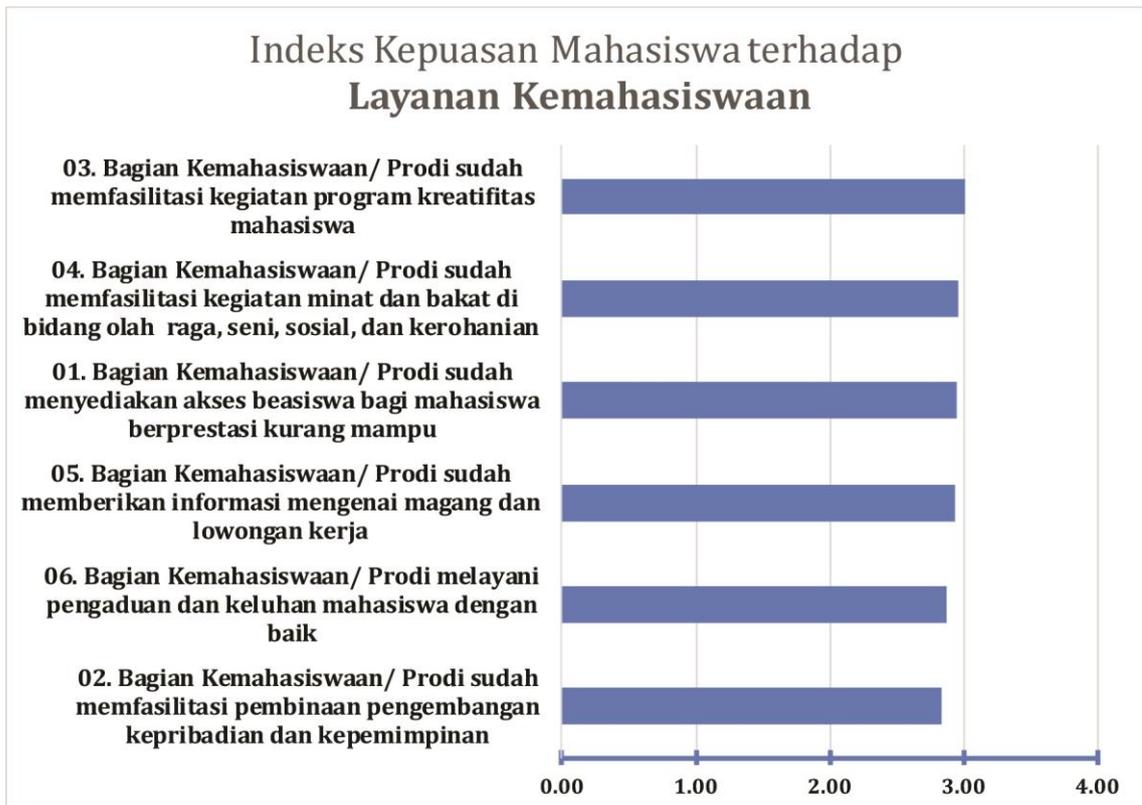
Hanya satu dari komponen layanan kemahasiswaan dinilai Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99) oleh Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa. Sehingga pada periode berikutnya Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan sangat harus menentukan strategi untuk meningkatkan nilai Kepuasan Mahasiswa pada semua butir penilaian menjadi Memuaskan atau 'Baik'.

**Tabel 3.2.2.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>		
B1	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi kurang mampu	2.95
B2	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	2.84
B3	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa	3.01
B4	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	2.96

B5	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	2.94
B6	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi melayani pengaduan dan keluhan mahasiswa dengan baik	2.87
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.93</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.2.2.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.2.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

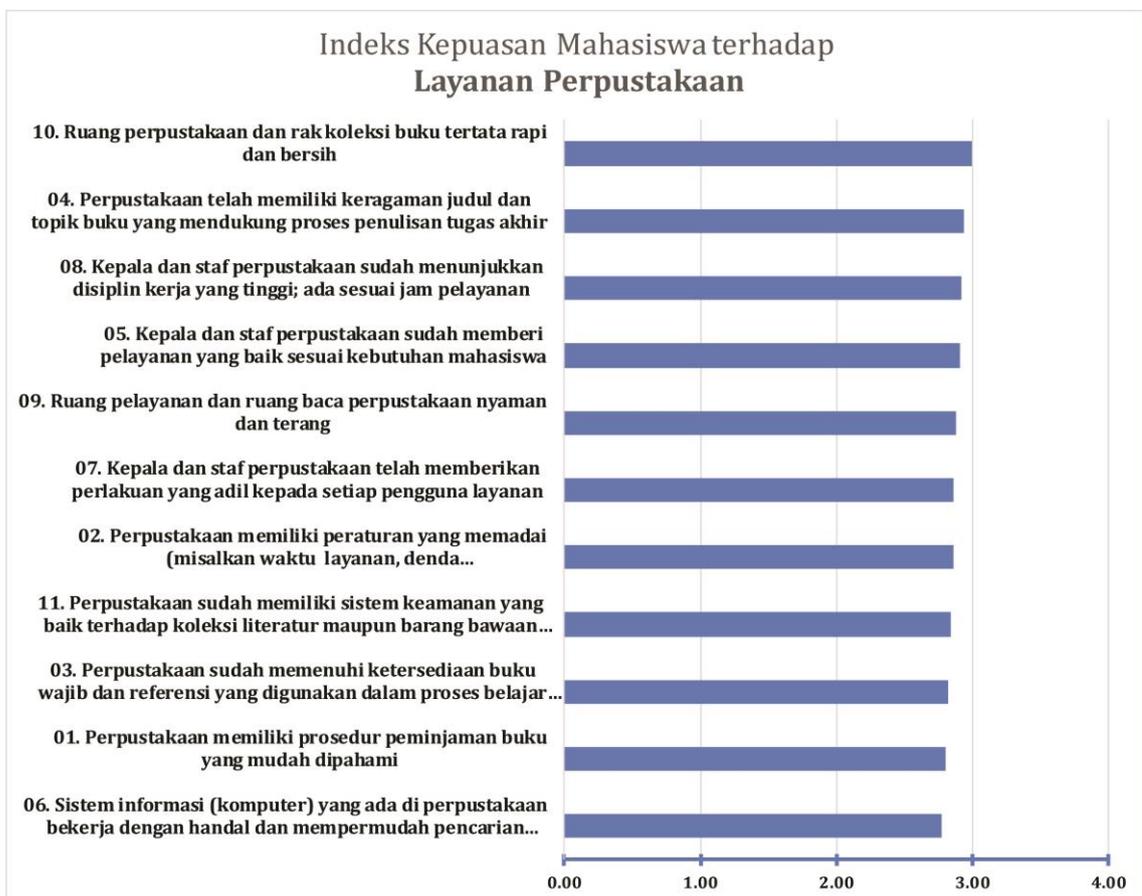
Seluruh komponen layanan perpustakaan masih memiliki nilai kepuasan mahasiswa Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 - 2.99) oleh mahasiswa Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan. Sehingga pada periode berikutnya, Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan harus menyiapkan strategi untuk meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa pada layanan perpustakaan menjadi nilai Memuaskan atau 'Baik' (range 3 - 3.99).

**Tabel 3.2.3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>		
C1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami	2.80
C2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	2.86

C3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	2.82
C4	Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir	2.94
C5	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa	2.91
C6	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	2.77
C7	Kepala dan staf perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	2.86
C8	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	2.92
C9	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang	2.88
C10	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih	2.99
C11	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	2.84
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.87</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.2.3.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.2.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

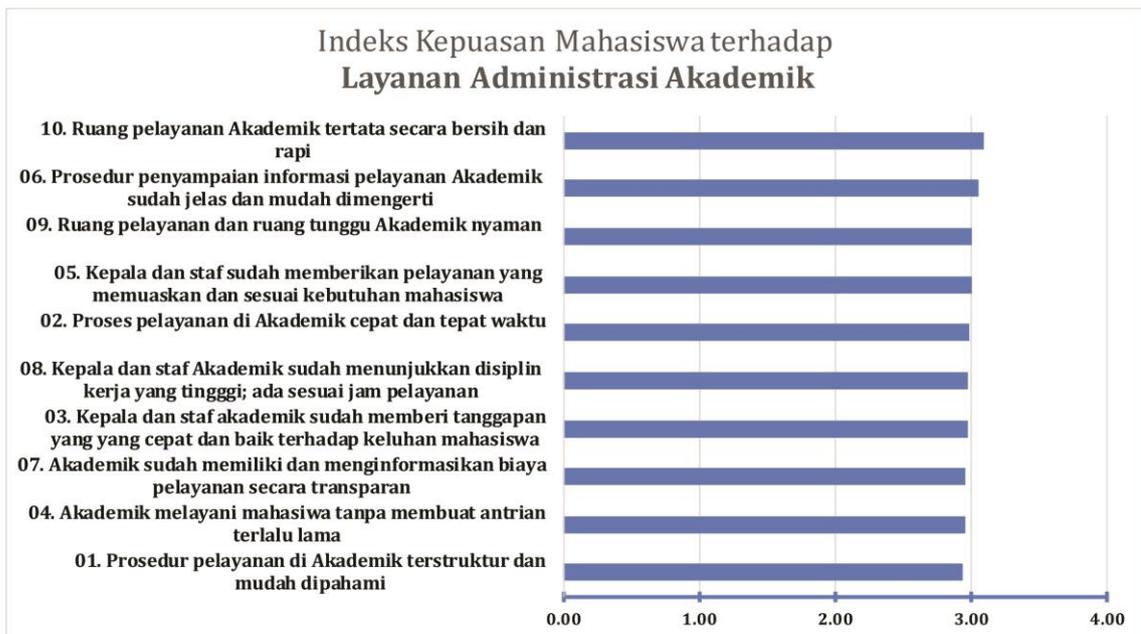
Hanya empat butir penilaian kepuasan terhadap layanan administrasi akademik yang mencapai nilai kepuasan Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99), yaitu kepala dan staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan

mahasiswa, prosedur penyampaian informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti, Ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman, dan ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi. Untuk butir penilaian yang lainnya masih memiliki nilai kepuasan mahasiswa Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99), sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan harus menyiapkan strategi untuk melakukan peningkatan pada butir-butir penilaian yang masih memiliki nilai Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' menjadi nilai kepuasan mahasiswa Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99).

**Tabel 3.2.4.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK</b>		
D1	Prosedur pelayanan di Akademik terstruktur dan mudah dipahami	2.93
D2	Proses pelayanan di Akademik cepat dan tepat waktu	2.98
D3	Kepala dan staf akademik sudah memberi tanggapan yang yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	2.97
D4	Akademik melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.95
D5	Kepala dan staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan mahasiswa	3.00
D6	Prosedur penyampaian informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti	3.05
D7	Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan	2.95
D8	Kepala dan staf Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	2.97
D9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman	3.00
D10	Ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi	3.09
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.99</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.2.4.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Administrasi Akademik di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.2.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

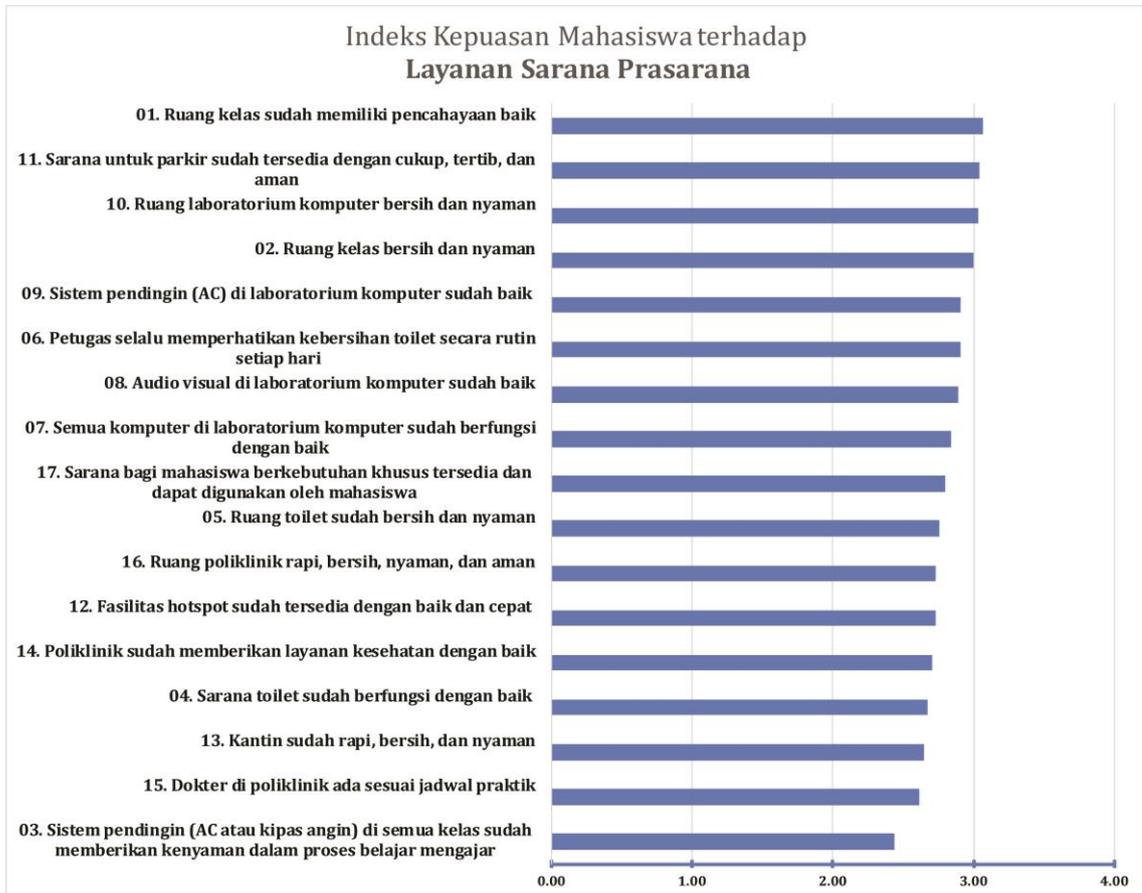
Secara umum, layanan sarana dan prasarana masih dinilai Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 - 2.99) oleh mahasiswa Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan. Pada periode selanjutnya harus ditentukan beberapa strategi untuk meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan, sehingga mendapatkan nilai kepuasan mahasiswa Memuaskan atau 'Baik'.

**Tabel 3.2.5.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA</b>		
E1	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik	3.07
E2	Ruang kelas bersih dan nyaman	3.00
E3	Sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2.44
E4	Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik	2.67
E5	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	2.76
E6	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	2.91
E7	Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik	2.84
E8	Audio visual di laboratorium komputer sudah baik	2.89
E9	Sistem pendingin (AC) di laboratorium komputer sudah baik	2.91
E10	Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman	3.03
E11	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman	3.04
E12	Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat	2.73
E13	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman	2.65
E14	Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik	2.71

E15	Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik	2.61
E16	Ruang poliklinik rapi, bersih, nyaman, dan aman	2.73
E17	Sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus tersedia dan dapat digunakan oleh mahasiswa	2.80
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.81</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.2.5.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.2.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

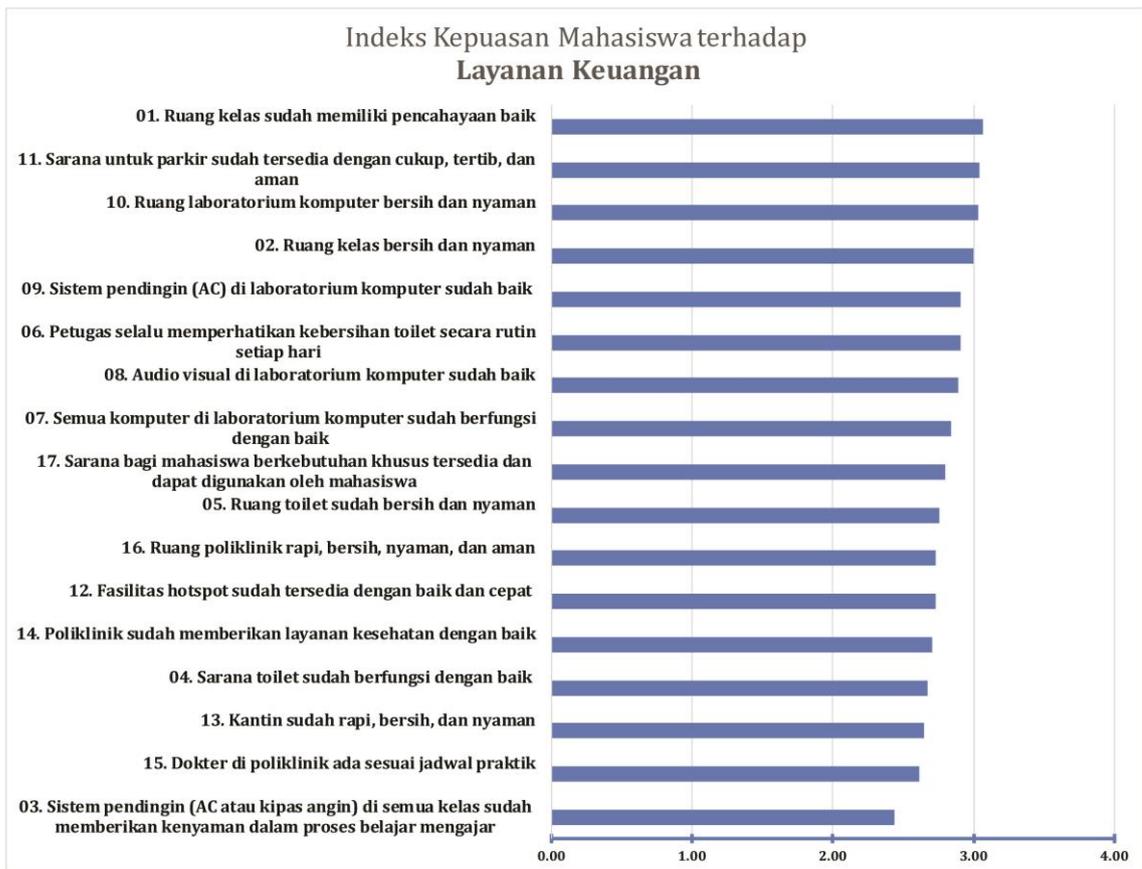
Hanya ada satu butir penilaian terhadap layanan keuangan yang memiliki nilai Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99) yaitu pada butir prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti. Sehingga untuk meningkatkan nilai pada butir penilaian mahasiswa terhadap keuangan yang lainnya, Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan perlu menyiapkan strategi yang tepat.

**Tabel 3.2.6.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN</b>		
F1	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	2.96
F2	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat	2.86

F3	Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan	2.88
F4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik	2.93
F5	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti	3.02
F6	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal	2.89
F7	Staf keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.89
F8	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa	2.97
F9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih	2.96
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.93</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.

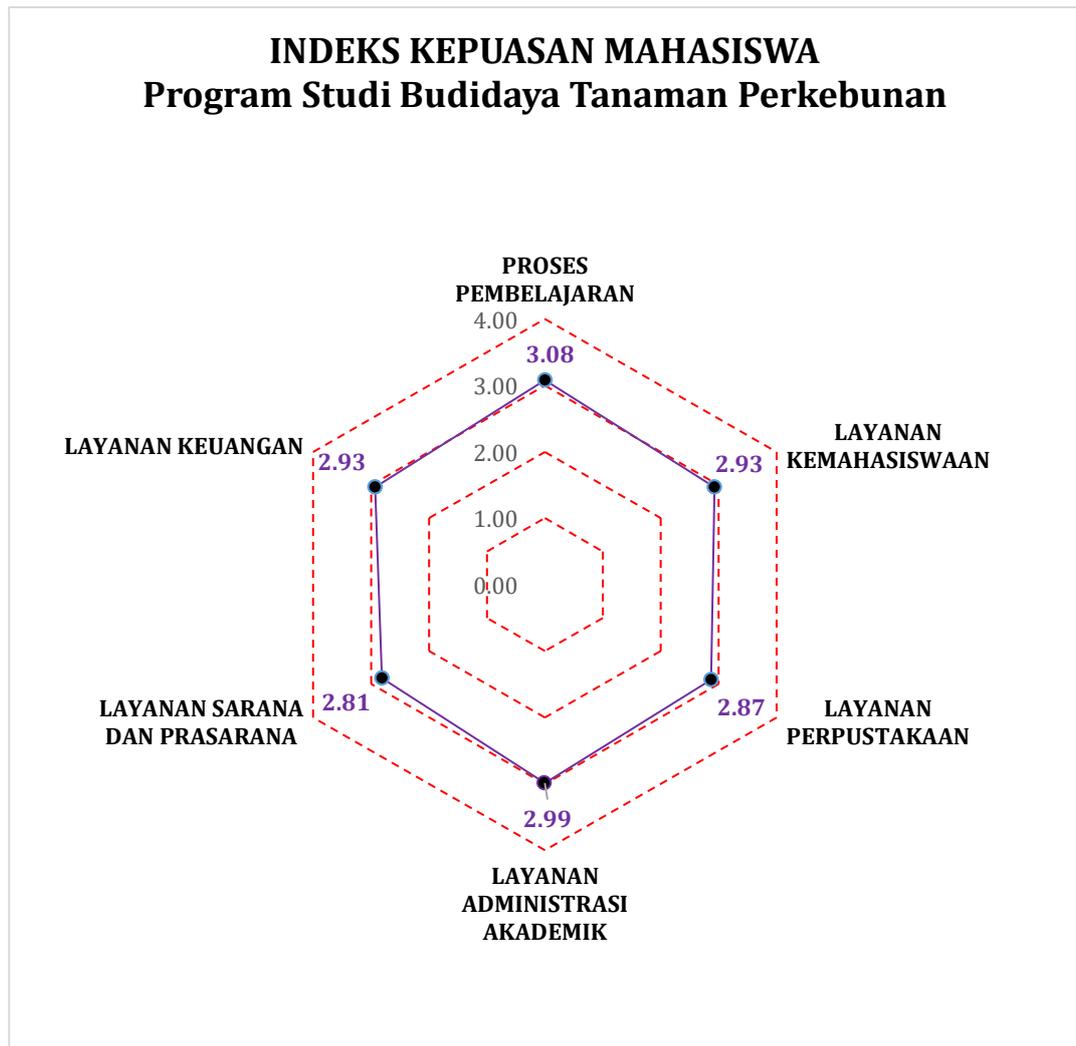


**Gambar 3.2.6.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.2.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan

Dari ke-enam aspek Kepuasan Mahasiswa Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan terhadap semua layanan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda, hasil kepuasan dari mahasiswa Program Studi Pengelolaan Hutan secara umum sudah memiliki indeks pada kategori Cukup Memuaskan atau “Cukup Baik”. Sehingga pada kinerja kedepannya, Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan harus berfokus pada strategi untuk peningkatan pelayanan kepada mahasiswa, untuk mendapatkan kepuasan mahasiswa pada nilai Memuaskan atau “Baik”.

Berikut adalah *Resume* dari Indeks Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan.



**Gambar 3.2.7.** *Resume* Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan.

### 3.3. PROGRAM STUDI PENGOLAHAN HASIL HUTAN (PHH)

#### 3.3.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Dari seluruh butir penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan, secara umum telah mencapai nilai dengan kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Pada butir penilaian Tugas/materi praktek yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa, telah mencapai nilai pada kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik'. Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengolahan Hasil Hutan harus memaksimalkan butir penilaian kepuasan mahasiswa pada indikator proses pembelajaran yang lainnya untuk dapat mencapai pada nilai kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 – 5).

**Tabel 3.3.1.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Hasil Hutan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN</b>		
A1	Rencana pembelajaran (silabus) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas	3.00
A2	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik	3.77
A3	Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka.	3.50
A4	Materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik	3.48
A5	Materi kuliah yang diberikan dosen up-to-date	3.50
A6	Tugas/materi praktek yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa	4.02
A7	Bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan	3.59
A8	Alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan	3.59
A9	Ruang laboratorium bersih dan tertata dengan rapi.	3.52
A10	Dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik yang memadai	3.89
A11	Dosen pembimbing mudah ditemui mahasiswa	3.48
A12	Materi praktek yang disampaikan oleh PLP dapat diserap dengan baik	3.73
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.59</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.3.1.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.3.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

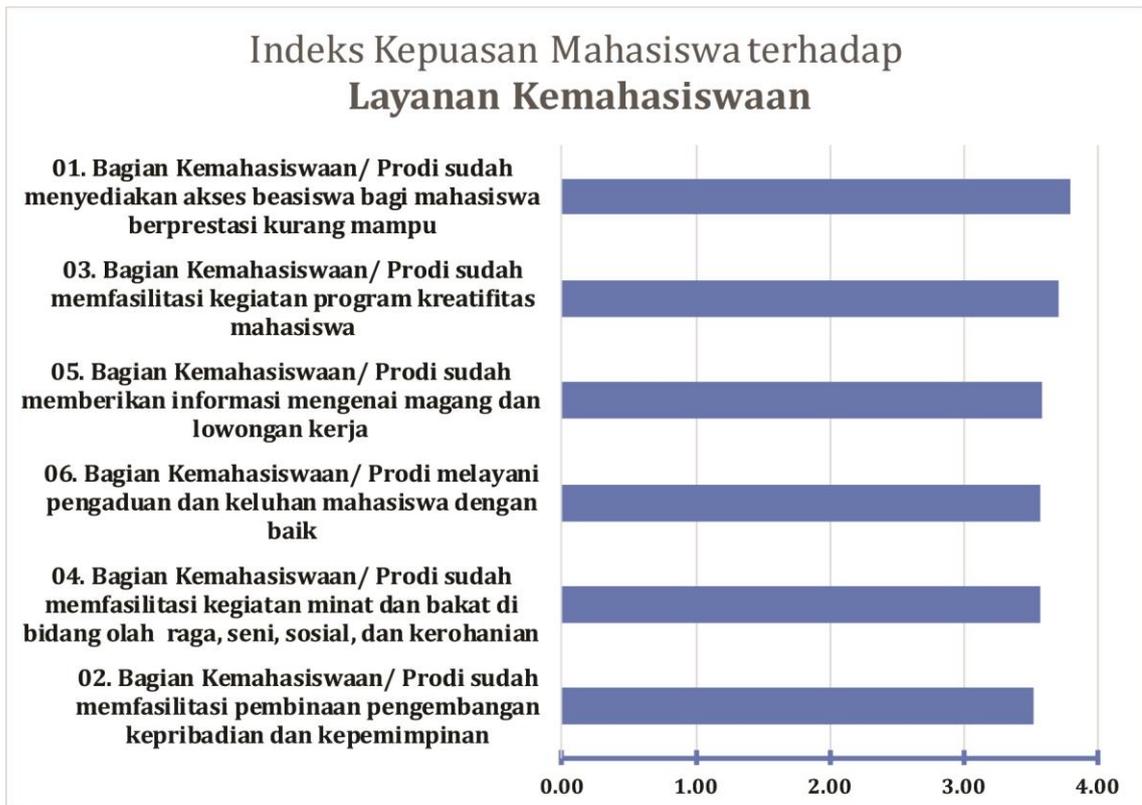
Seluruh butir penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan telah mencapai nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengolahan Hasil Hutan harus memaksimalkan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan menjadi nilai pada kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 – 5).

**Tabel 3.3.2.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Hasil Hutan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>		
B1	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi kurang mampu	3.80
B2	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	3.52
B3	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa	3.71
B4	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	3.57

B5	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	3.59
B6	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi melayani pengaduan dan keluhan mahasiswa dengan baik	3.57
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.63</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.3.2.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.3.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

Seluruh butir penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan telah mencapai nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengolahan Hasil Hutan harus memaksimalkan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan menjadi nilai pada kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 – 5).

**Tabel 3.3.3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Hasil Hutan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>		
C1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami	3.50
C2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	3.64

C3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	3.32
C4	Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir	3.36
C5	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa	3.59
C6	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	3.18
C7	Kepala dan staf perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	3.48
C8	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	3.52
C9	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang	3.41
C10	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih	3.50
C11	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	3.36
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.44</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.3.3.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.3.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

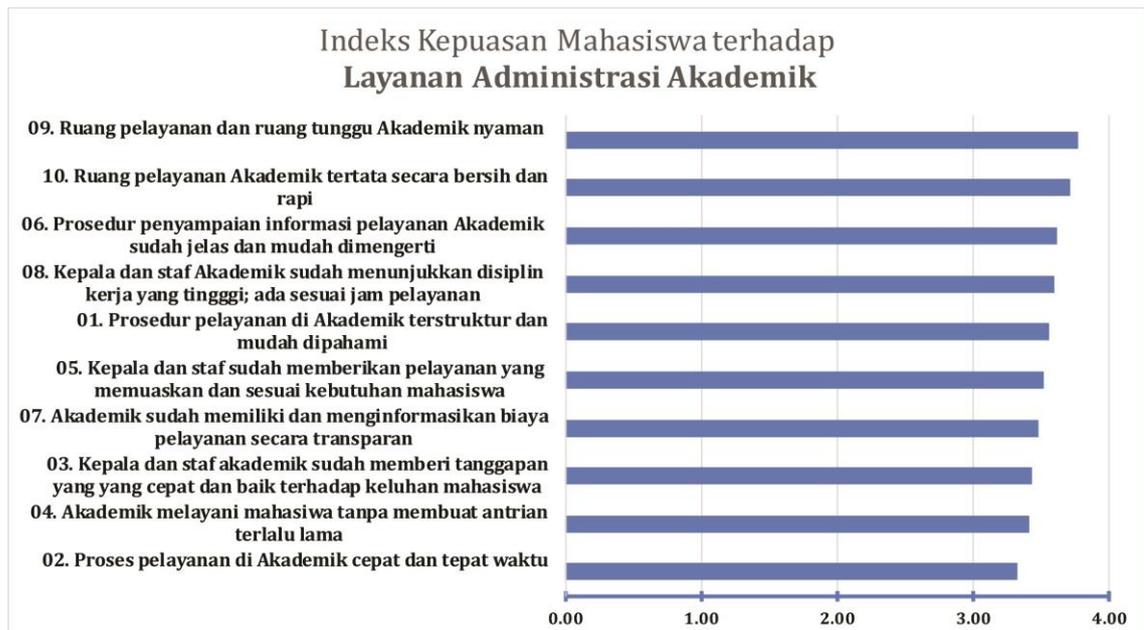
Seluruh butir penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan telah mencapai nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Sehingga pada periode selanjutnya

Program Studi Pengolahan Hasil Hutan harus memaksimalkan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik menjadi nilai pada kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 - 5).

**Tabel 3.3.4.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Hasil Hutan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK</b>		
D1	Prosedur pelayanan di Akademik terstruktur dan mudah dipahami	3.54
D2	Proses pelayanan di Akademik cepat dan tepat waktu	3.32
D3	Kepala dan staf akademik sudah memberi tanggapan yang yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	3.43
D4	Akademik melayani mahasiwa tanpa membuat antrian terlalu lama	3.41
D5	Kepala dan staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan mahasiswa	3.52
D6	Prosedur penyampaian informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti	3.61
D7	Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan	3.48
D8	Kepala dan staf Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	3.59
D9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman	3.77
D10	Ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi	3.71
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.54</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.3.4.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Administrasi Akademik di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

**3.3.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana**

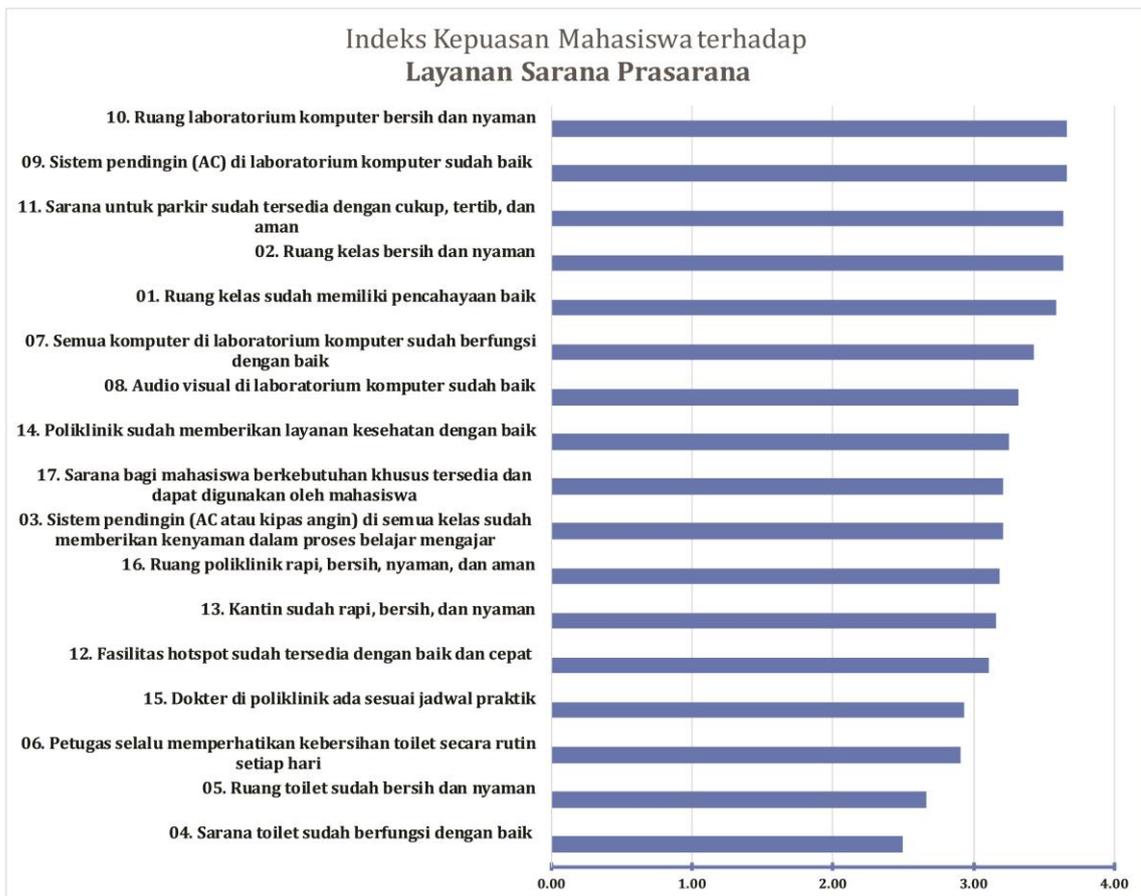
Secara umum semua butir penilaian kepuasan mahasiswa di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan terhadap layanan sarana dan prasarana masih mencapai

nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Pada butir penilaian sarana toilet sudah berfungsi dengan baik, Ruang toilet sudah bersih dan nyaman, petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari, serta dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik, masih harus ditingkatkan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengolahan Hasil Hutan harus memaksimalkan seluruh butir penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik menjadi nilai pada kategori minimal Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 – 5).

**Tabel 3.3.5.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA</b>		
E1	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik	3.59
E2	Ruang kelas bersih dan nyaman	3.64
E3	Sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	3.21
E4	Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik	2.50
E5	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	2.66
E6	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	2.91
E7	Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik	3.43
E8	Audio visual di laboratorium komputer sudah baik	3.32
E9	Sistem pendingin (AC) di laboratorium komputer sudah baik	3.66
E10	Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman	3.66
E11	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman	3.64
E12	Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat	3.11
E13	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman	3.16
E14	Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik	3.25
E15	Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik	2.93
E16	Ruang poliklinik rapi, bersih, nyaman, dan aman	3.18
E17	Sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus tersedia dan dapat digunakan oleh mahasiswa	3.21
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.24</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.3.5.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.3.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

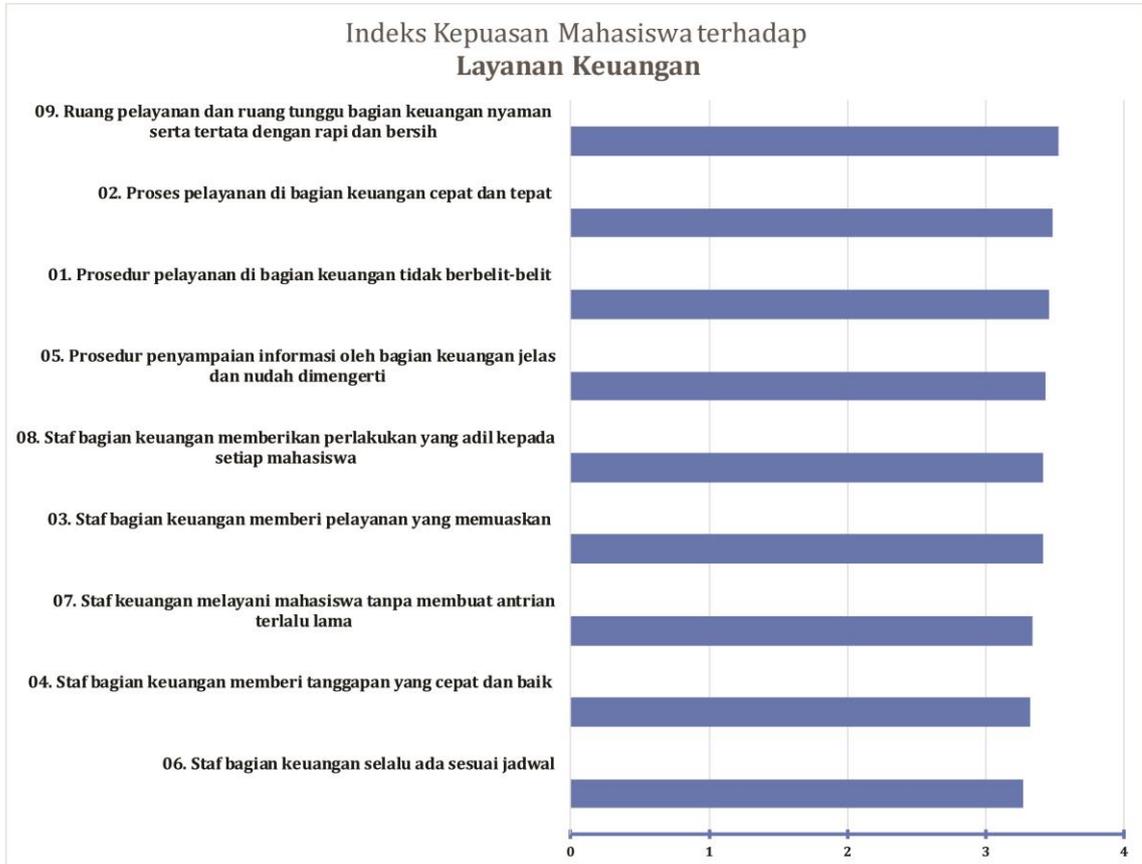
Secara umum semua butir penilaian kepuasan mahasiswa di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan terhadap layanan keuangan masih mencapai nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengolahan Hasil Hutan harus memaksimalkan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan menjadi nilai pada kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 - 5).

**Tabel 3.3.6.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN</b>		
F1	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	3.46
F2	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat	3.48
F3	Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan	3.41
F4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik	3.32
F5	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti	3.43
F6	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal	3.27
F7	Staf keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	3.34

F8	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa	3.41
F9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih	3.52
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.40</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.

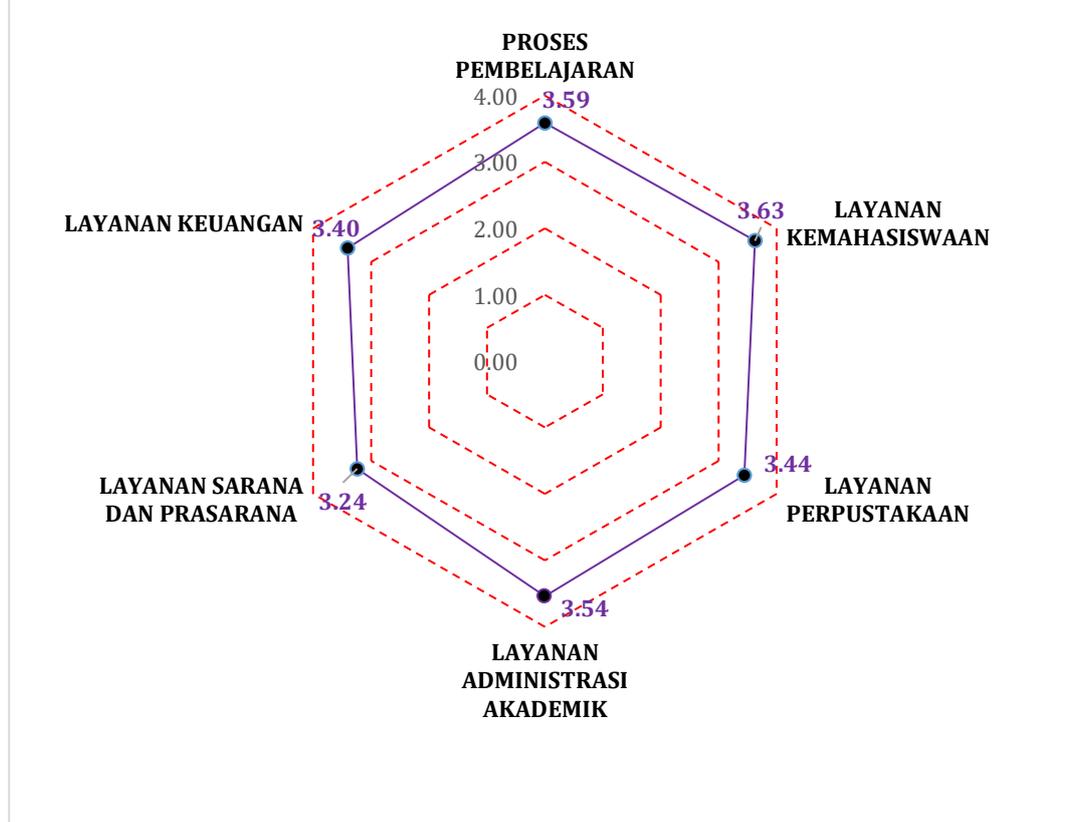


**Gambar 3.3.6.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.3.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pengolahan Hasil Hutan

Dari ke-enam aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap semua layanan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda, hasil kepuasan dari mahasiswa Program Studi Pengolahan Hasil Hutan telah mencapai pada nilai dengan kategori Memuaskan atau 'Baik'. Sehingga pada kinerja kedepannya, Program Studi Pengolahan Hasil Hutan harus berfokus pada strategi untuk peningkatan semua jenis pelayanan sehingga mencapai indeks kepuasan mahasiswa pada kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik'. Berikut adalah *Resume* dari Indeks Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan.

## INDEKS KEPUASAN MAHASISWA Program Studi Pengolahan Hasil Hutan



**Gambar 3.3.7.** Resume Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan.

### 3.4. PROGRAM STUDI TEKNOLOGI HASIL PERKEBUNAN (THP)

#### 3.4.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Dari seluruh komponen proses pembelajaran di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan, nilai kepuasan mahasiswa berada pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan harus menyiapkan strategi untuk meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa terutama pada butir materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik, bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan, alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan, ruang laboratorium bersih dan tertata dengan rapi, dosen pembimbing mudah ditemui mahasiswa, dan materi praktek yang disampaikan oleh PLP dapat diserap dengan baik.

**Tabel 3.4.1.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN</b>		
A1	Rencana pembelajaran (silabus) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas	4.00
A2	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik	3.57
A3	Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka.	3.55
A4	Materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik	2.76
A5	Materi kuliah yang diberikan dosen up-to-date	3.15
A6	Tugas/materi praktek yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa	3.08
A7	Bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan	1.78
A8	Alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan	2.00
A9	Ruang laboratorium bersih dan tertata dengan rapi.	2.00
A10	Dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik yang memadai	3.50
A11	Dosen pembimbing mudah ditemui mahasiswa	2.55
A12	Materi praktek yang disampaikan oleh PLP dapat diserap dengan baik	2.15
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.84</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.4.1.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.4.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

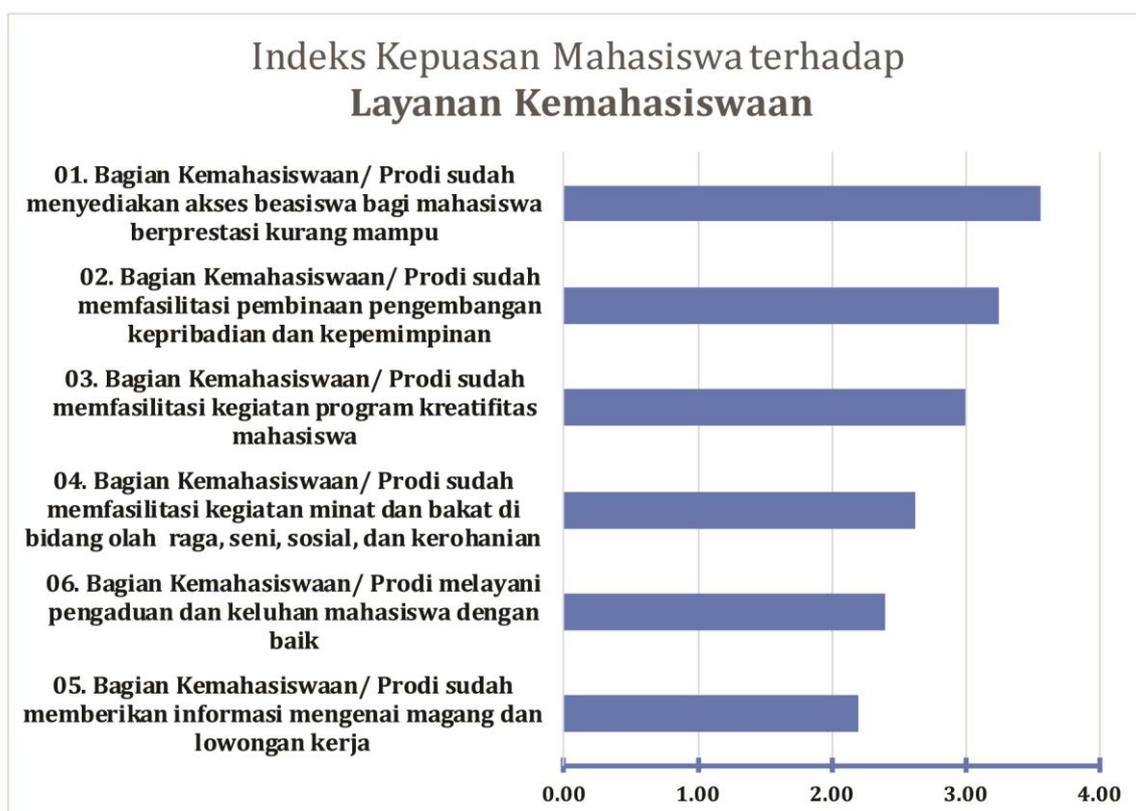
Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan, secara keseluruhan masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 - 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya, Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan harus menyiapkan strategi untuk meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa pada butir bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian, bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja, serta Bagian Kemahasiswaan/ Prodi melayani pengaduan dan keluhan mahasiswa dengan baik.

**Tabel 3.4.2.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>		
B1	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi kurang mampu	3.56
B2	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	3.25

B3	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa	3.00
B4	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	2.62
B5	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	2.20
B6	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi melayani pengaduan dan keluhan mahasiswa dengan baik	2.40
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.84</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.4.2.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.4.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

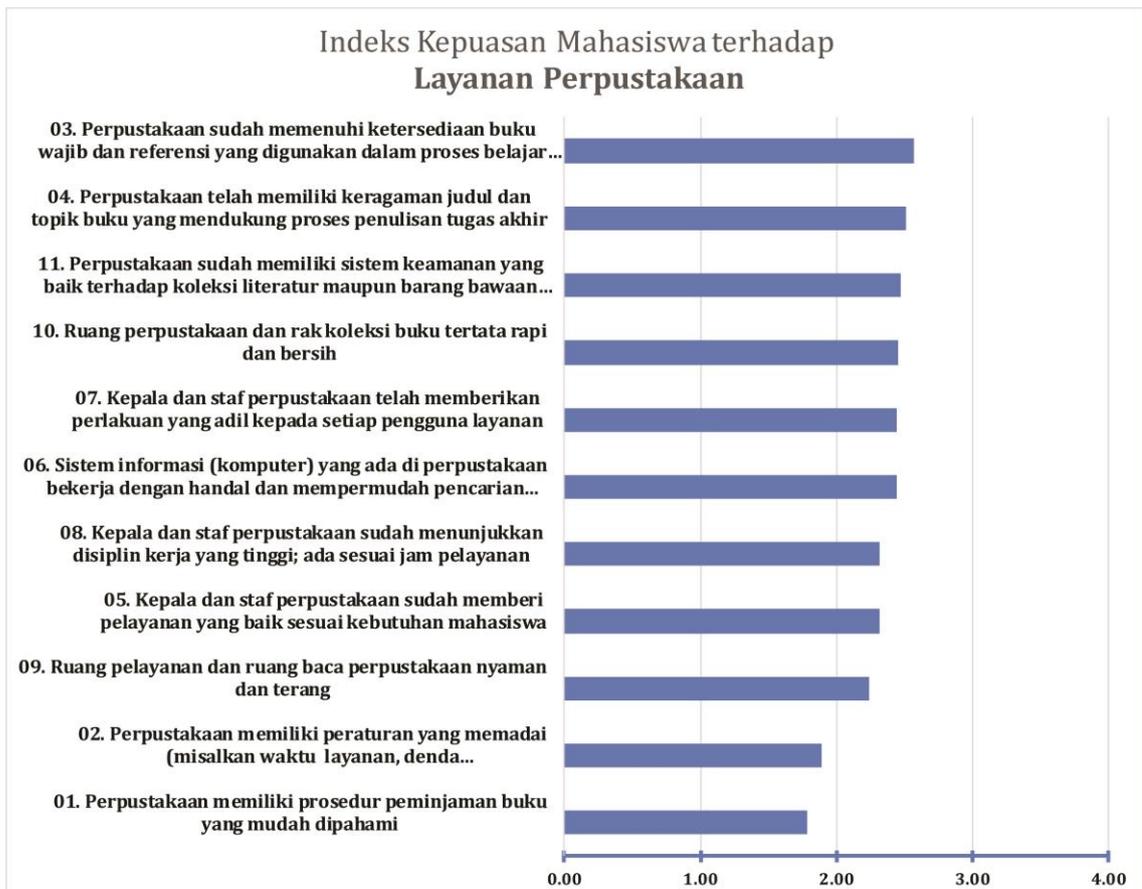
Secara keseluruhan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan masih mencapai nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99). Sehingga dari kondisi penilaian tersebut, Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan harus menyiapkan strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa menjadi kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99), terutama pada butir penilaian perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami dan perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan).

**Tabel 3.4.3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
----	-----------------	---------

KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN		
C1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami	1.78
C2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	1.89
C3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	2.57
C4	Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir	2.51
C5	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa	2.32
C6	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	2.44
C7	Kepala dan staf perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	2.44
C8	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	2.32
C9	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang	2.24
C10	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih	2.45
C11	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	2.47
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.31</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.4.3.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

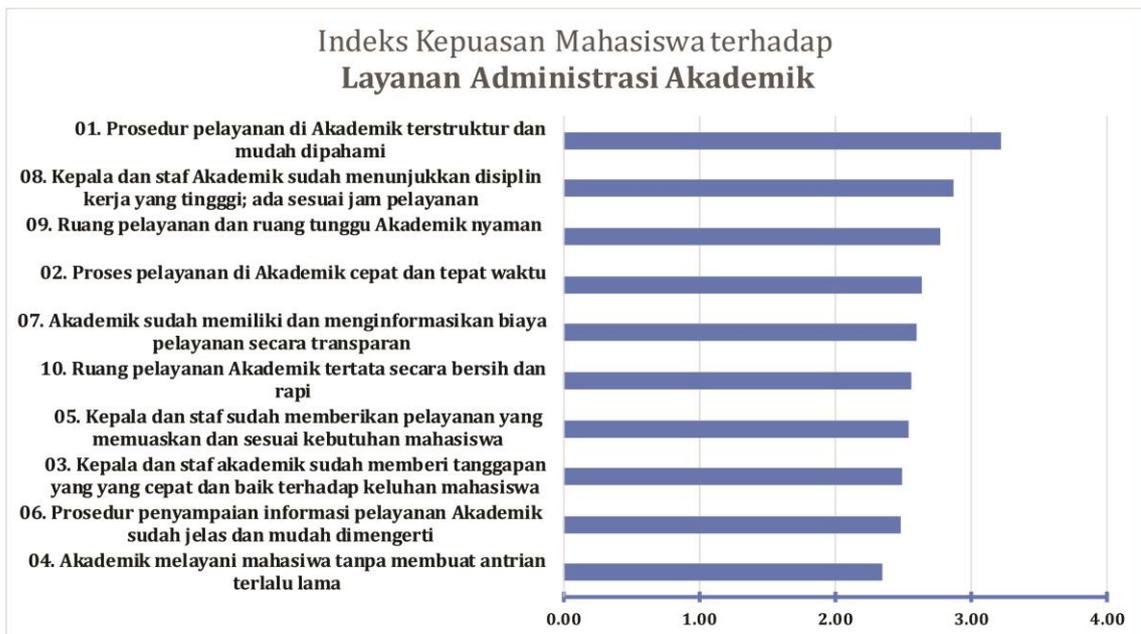
#### 3.4.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

Dari seluruh komponen butir penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi, hanya ada 1 butir penilaian yang mendapat nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99) yaitu pada butir penilaian prosedur pelayanan di akademik terstruktur dan mudah dipahami. Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan harus menyiapkan strategi untuk meningkatkan ke semua butir penilaian pada layanan akademik menjadi nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99).

**Tabel 3.4.4.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK</b>		
D1	Prosedur pelayanan di Akademik terstruktur dan mudah dipahami	3.22
D2	Proses pelayanan di Akademik cepat dan tepat waktu	2.63
D3	Kepala dan staf akademik sudah memberi tanggapan yang yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	2.49
D4	Akademik melayani mahasiwa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.34
D5	Kepala dan staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan mahasiswa	2.54
D6	Prosedur penyampaian informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti	2.48
D7	Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan	2.59
D8	Kepala dan staf Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	2.87
D9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman	2.77
D10	Ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi	2.56
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.65</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.4.4.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.4.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

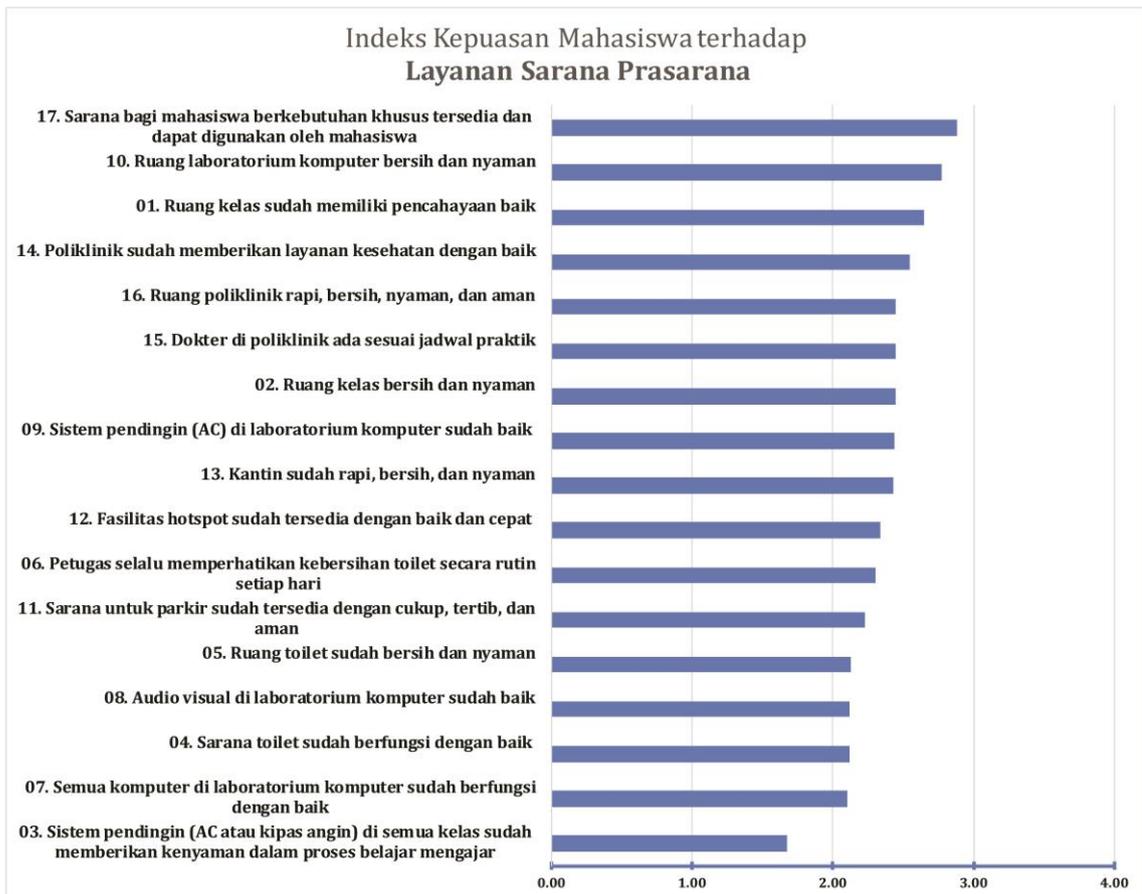
Seluruh komponen butir penilaian sarana dan prasarana penunjang proses pembelajaran masih memiliki nilai kepuasan mahasiswa pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99) oleh mahasiswa Program Studi THP. Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan harus menyiapkan strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa menjadi nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99), terutama pada butir penilaian system pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar.

**Tabel 3.4.5.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA</b>		
E1	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik	2.65
E2	Ruang kelas bersih dan nyaman	2.45
E3	Sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	1.67
E4	Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik	2.12
E5	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	2.13
E6	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	2.30
E7	Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik	2.10
E8	Audio visual di laboratorium komputer sudah baik	2.12
E9	Sistem pendingin (AC) di laboratorium komputer sudah baik	2.44
E10	Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman	2.77
E11	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman	2.23
E12	Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat	2.34

E13	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman	2.43
E14	Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik	2.55
E15	Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik	2.45
E16	Ruang poliklinik rapi, bersih, nyaman, dan aman	2.45
E17	Sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus tersedia dan dapat digunakan oleh mahasiswa	2.88
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.36</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.4.5.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.4.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

Seluruh penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan pada Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan harus menyiapkan strategi untuk meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan.

**Tabel 3.4.6.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN</b>		
F1	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	2.12

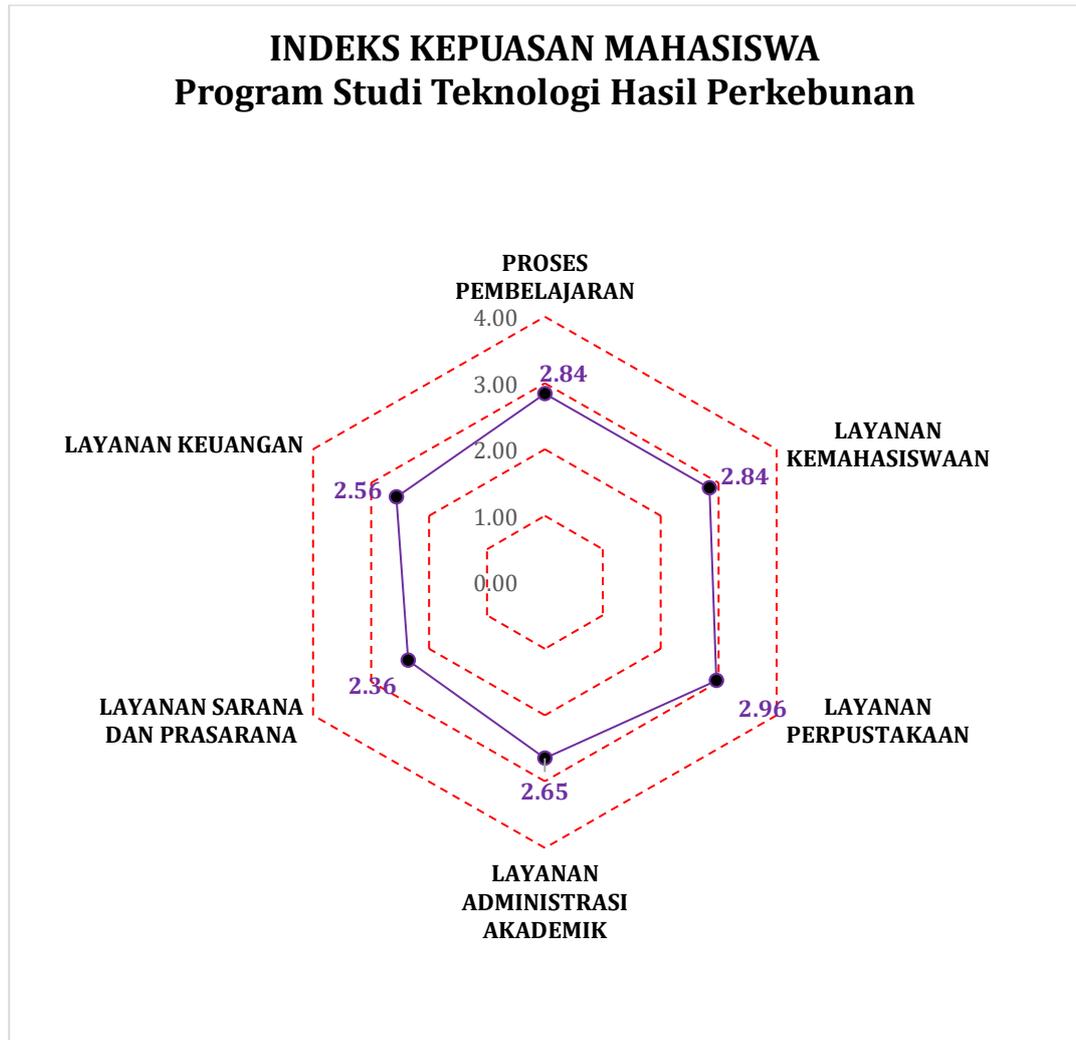
F2	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat	2.22
F3	Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan	2.32
F4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik	2.35
F5	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti	2.68
F6	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal	2.77
F7	Staf keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.86
F8	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa	2.87
F9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih	2.87
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.56</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.4.6.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

**3.4.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan**  
 Dari ke-enam aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap semua layanan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda, hasil kepuasan dari mahasiswa Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik'. Sehingga pada kinerja kedepannya, Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan harus berfokus pada strategi terutama untuk peningkatan pelayanan sarana dan prasarana. Berikut adalah *Resume* dari Indeks Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan.



**Gambar 3.4.7.** *Resume* Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan.

### 3.5. PROGRAM STUDI TEKNOLOGI GEOMATIKA (TG)

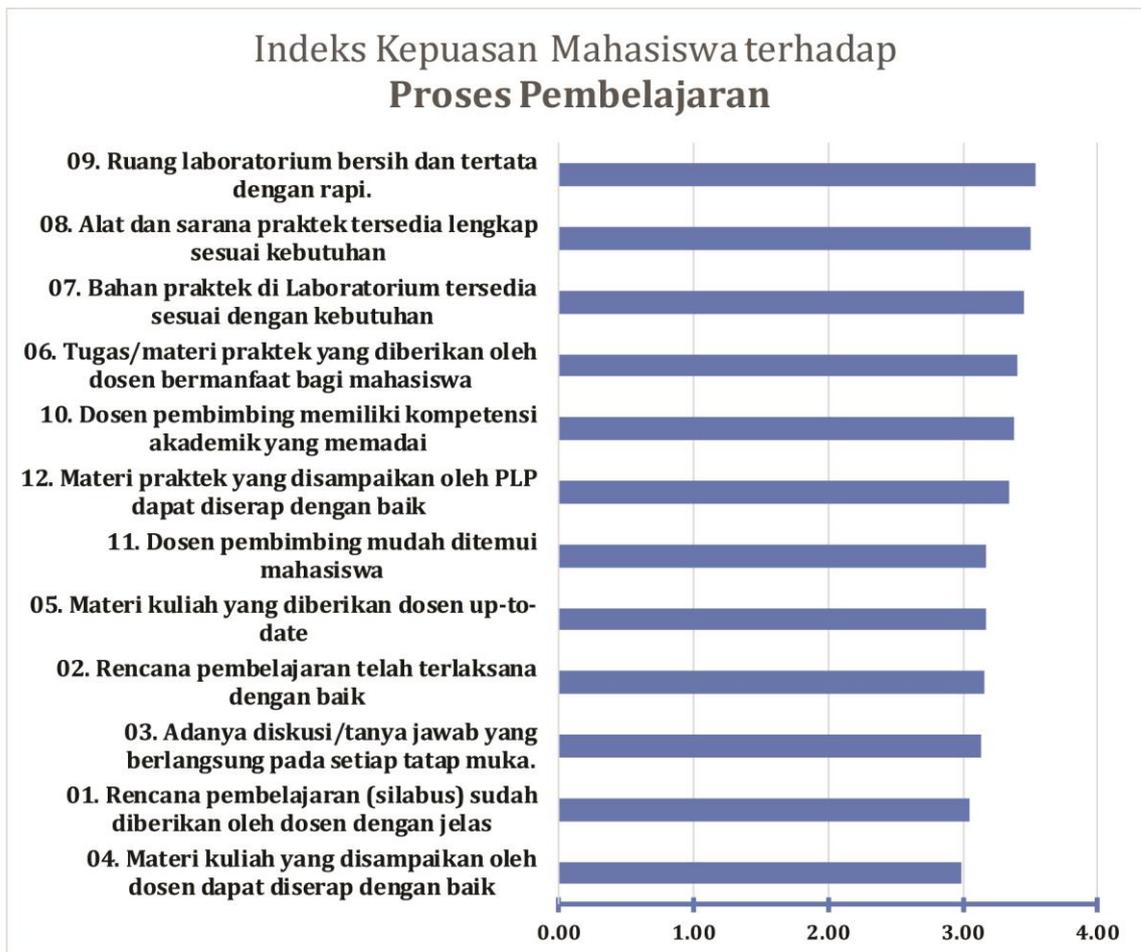
#### 3.5.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Secara umum, penilaian komponen proses pembelajaran di Program Studi Teknologi Geomatika dinilai Memuaskan atau Baik (range 3 – 3.99) oleh mahasiswa Program Studi Teknologi Geomatika. Akan tetapi pada butir penilaian materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik, perlu dilakukan beberapa strategi untuk menaikkan penilaian sehingga dapat mencapai nilai pada tingkat yang Memuaskan atau “Baik”. Pada periode penilaian selanjutnya, diharapkan nilai pada proses pembelajaran Program Studi Teknologi Geomatika seluruh indikator dapat mencapai nilai pada tingkat Sangat Memuaskan atau “Sangat Baik” (range 4 – 5).

**Tabel 3.5.1.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Geomatika Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN</b>		
A1	Rencana pembelajaran (silabus) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas	3.05
A2	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik	3.16
A3	Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka.	3.13
A4	Materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik	2.99
A5	Materi kuliah yang diberikan dosen up-to-date	3.17
A6	Tugas/materi praktek yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa	3.40
A7	Bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan	3.45
A8	Alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan	3.50
A9	Ruang laboratorium bersih dan tertata dengan rapi.	3.54
A10	Dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik yang memadai	3.38
A11	Dosen pembimbing mudah ditemui mahasiswa	3.17
A12	Materi praktek yang disampaikan oleh PLP dapat diserap dengan baik	3.34
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.27</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.5.1.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.5.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

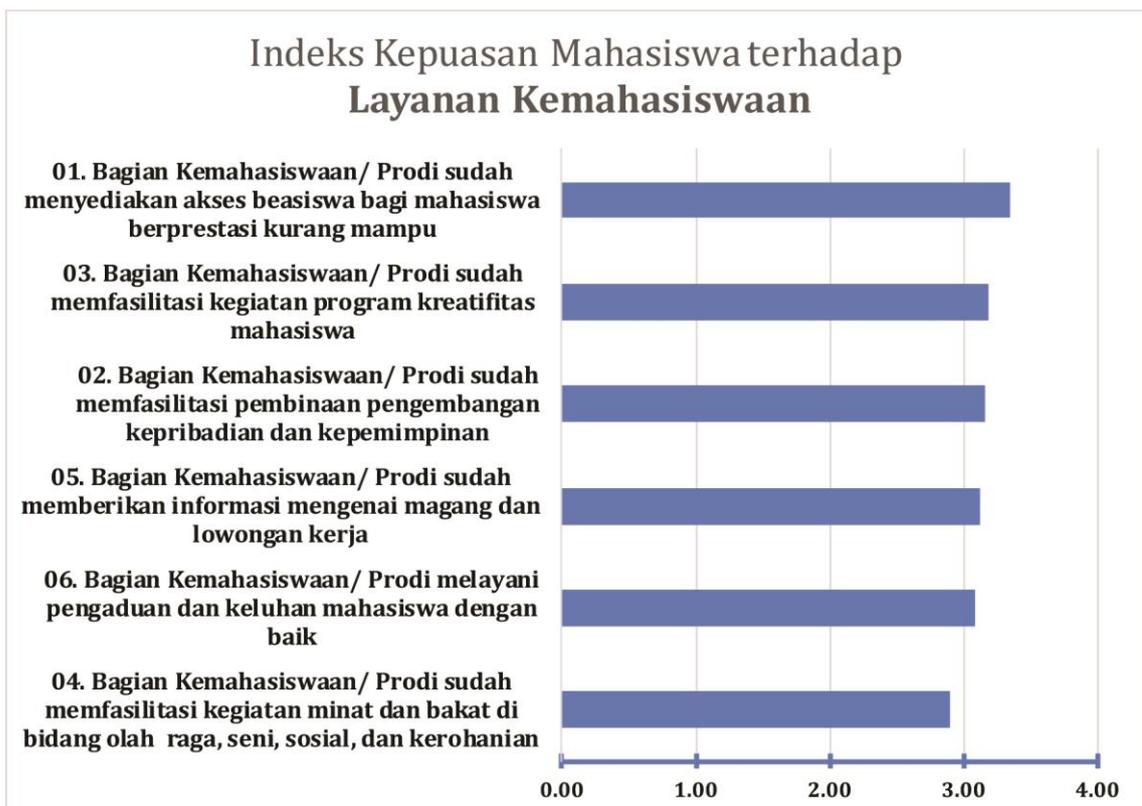
Dari enam indikator layanan kemahasiswaan, ada lima indikator yang memiliki nilai Memuaskan atau Baik (range 3 – 3.99). Dimana ada satu indikator yang masih memiliki nilai Cukup Memuaskan atau Cukup Baik (range 2 – 2.99) yaitu pada butir penilaian bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian. Sehingga Program Studi Teknologi Geomatika memerlukan strategi untuk meningkatkan nilai pada indikator tersebut. Peningkatan tersebut diperlukan untuk dapat menaikkan tingkat dari hasil penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Teknologi Geomatika pada periode selanjutnya menjadi nilai yang Sangat Memuaskan atau “Sangat Baik” (range 4 – 5).

**Tabel 3.5.2.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Geomatika Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>		
B1	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi kurang mampu	3.35

B2	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	3.16
B3	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa	3.18
B4	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	2.90
B5	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	3.12
B6	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi melayani pengaduan dan keluhan mahasiswa dengan baik	3.08
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.13</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.5.2.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.5.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

Mahasiswa Program Studi Teknologi Geomatika menilai seluruh komponen layanan perpustakaan Memuaskan atau “Baik” (range 3 – 3.99). Dari sebelas indikator layanan perpustakaan, hanya ada 2 indikator yang memiliki nilai Cukup Memuaskan atau “Cukup Baik” (range 2 - 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya, Program Studi Teknologi Geomatika harus menyiapkan strategi untuk menaikkan nilai pada 2 indikator tersebut sehingga penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan menjadi nilai minimal pada peringkat Memuaskan atau “Baik” (range 3 – 3.99).

**Tabel 3.5.3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Geomatika Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

<b>NO</b>	<b>BUTIR PENILAIAN</b>	<b>SCORING</b>
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>		
C1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami	2.94
C2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	3.03
C3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	2.96
C4	Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir	3.01
C5	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa	3.05
C6	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	3.02
C7	Kepala dan staf perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	3.07
C8	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	3.02
C9	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang	2.98
C10	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih	3.07
C11	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	3.05
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.02</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.5.3.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

**3.5.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik**

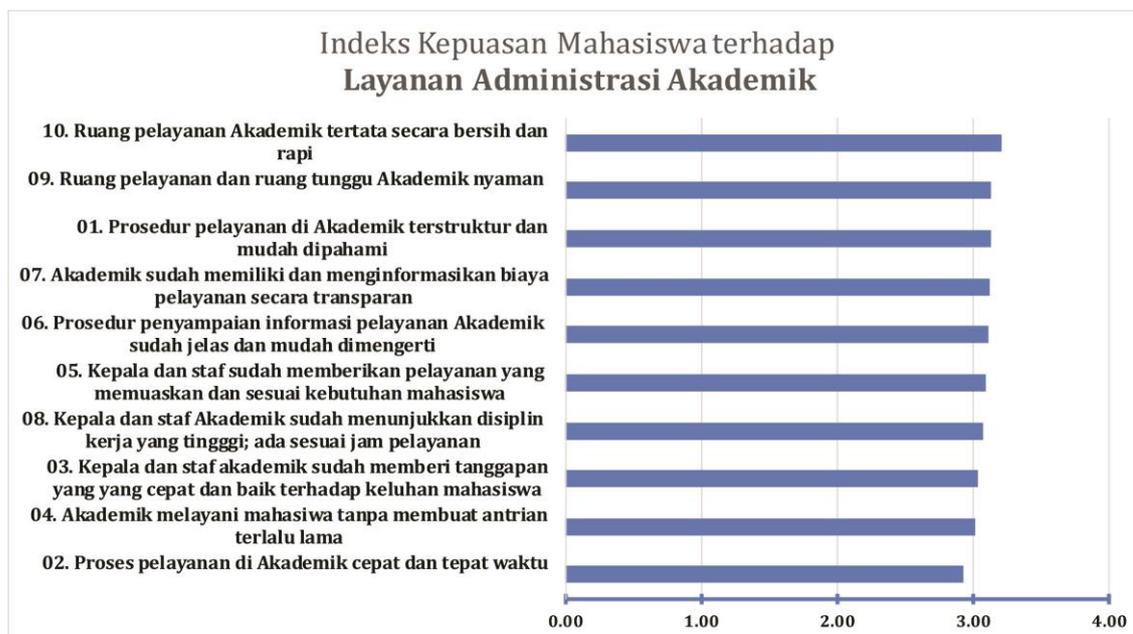
Secara umum, nilai seluruh komponen layanan administrasi akademik dinilai Memuaskan atau “Baik” (range 3 – 3.99) oleh mahasiswa Program Studi Teknologi Geomatika. Dari sepuluh indikator layanan administrasi akademik, hanya ada 1 indikator yang memiliki nilai Cukup Memuaskan atau “Cukup Baik” (range 2 – 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya, Program Studi Teknologi Geomatika harus menyiapkan strategi untuk menaikkan nilai pada 2 indikator tersebut sehingga penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi akademik menjadi nilai minimal pada peringkat Memuaskan atau “Baik” (range 3 – 3.99).

**Tabel 3.5.4.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Geomatika Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK</b>		
D1	Prosedur pelayanan di Akademik terstruktur dan mudah dipahami	3.13
D2	Proses pelayanan di Akademik cepat dan tepat waktu	2.92
D3	Kepala dan staf akademik sudah memberi tanggapan yang yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	3.03
D4	Akademik melayani mahasiwa tanpa membuat antrian terlalu lama	3.01
D5	Kepala dan staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan mahasiswa	3.09
D6	Prosedur penyampaian informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti	3.11

D7	Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan	3.12
D8	Kepala dan staf Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	3.07
D9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman	3.13
D10	Ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi	3.21
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.08</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.5.4.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.5.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

Secara umum, nilai seluruh komponen layanan sarana dan prasarana dinilai Memuaskan atau “Baik” (range 3 – 3.99) oleh mahasiswa Program Studi Teknologi Geomatika. Dari tujuh belas indikator layanan sarana dan prasarana, ada 9 indikator yang memiliki nilai Cukup Memuaskan atau “Cukup Baik” (range 2 – 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya, Program Studi Teknologi Geomatika harus menyiapkan strategi untuk menaikkan nilai pada 9 indikator tersebut sehingga penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi akademik menjadi nilai minimal pada peringkat Memuaskan atau “Baik” (range 3 – 3.99).

**Tabel 3.5.5.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Geomatika Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA</b>		
E1	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik	3.29
E2	Ruang kelas bersih dan nyaman	3.38
E3	Sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2.85
E4	Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik	2.96
E5	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	3.05

E6	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	3.30
E7	Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik	3.04
E8	Audio visual di laboratorium komputer sudah baik	2.97
E9	Sistem pendingin (AC) di laboratorium komputer sudah baik	3.17
E10	Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman	3.34
E11	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman	3.30
E12	Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat	2.43
E13	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman	2.78
E14	Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik	2.80
E15	Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik	2.78
E16	Ruang poliklinik rapi, bersih, nyaman, dan aman	2.90
E17	Sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus tersedia dan dapat digunakan oleh mahasiswa	2.87
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.01</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.5.5.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

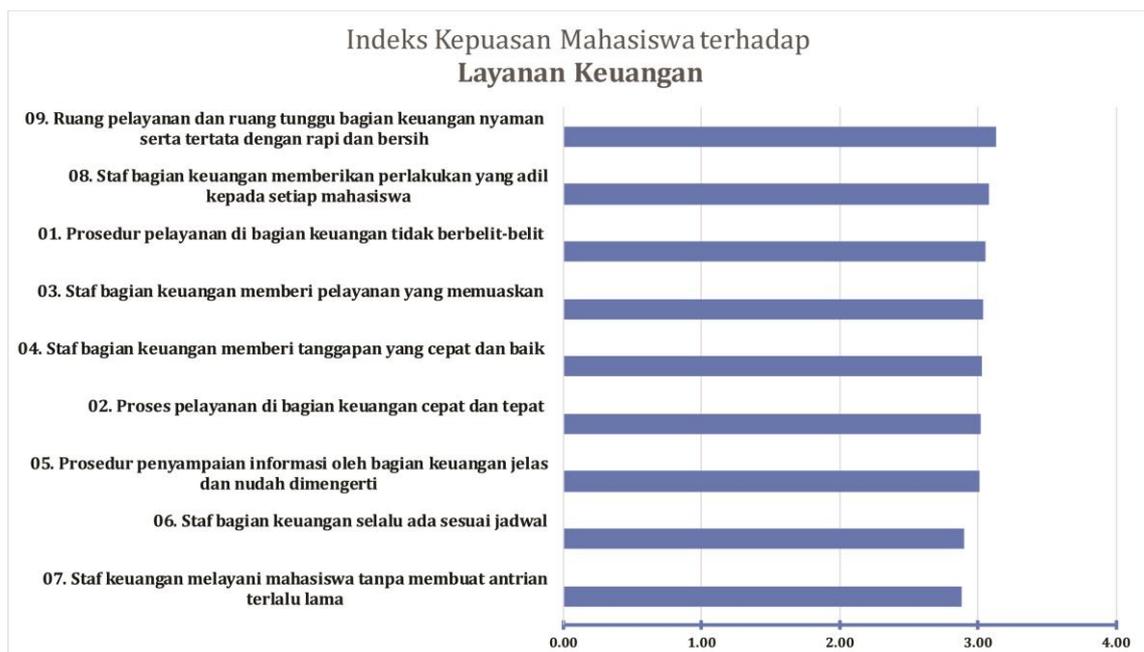
### 3.5.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

Dari Sembilan komponen layanan keuangan, hanya ada 7 indikator layanan keuangan yang dinilai Memuaskan atau 'Baik' oleh mahasiswa Program Studi Teknologi Geomatika. Sehingga 2 indikator lainnya masih dalam nilai Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik'.

**Tabel 3.5.6.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Geomatika Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN</b>		
F1	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	3.05
F2	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat	3.02
F3	Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan	3.04
F4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik	3.03
F5	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti	3.01
F6	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal	2.90
F7	Staf keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.88
F8	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa	3.08
F9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih	3.13
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.02</b>

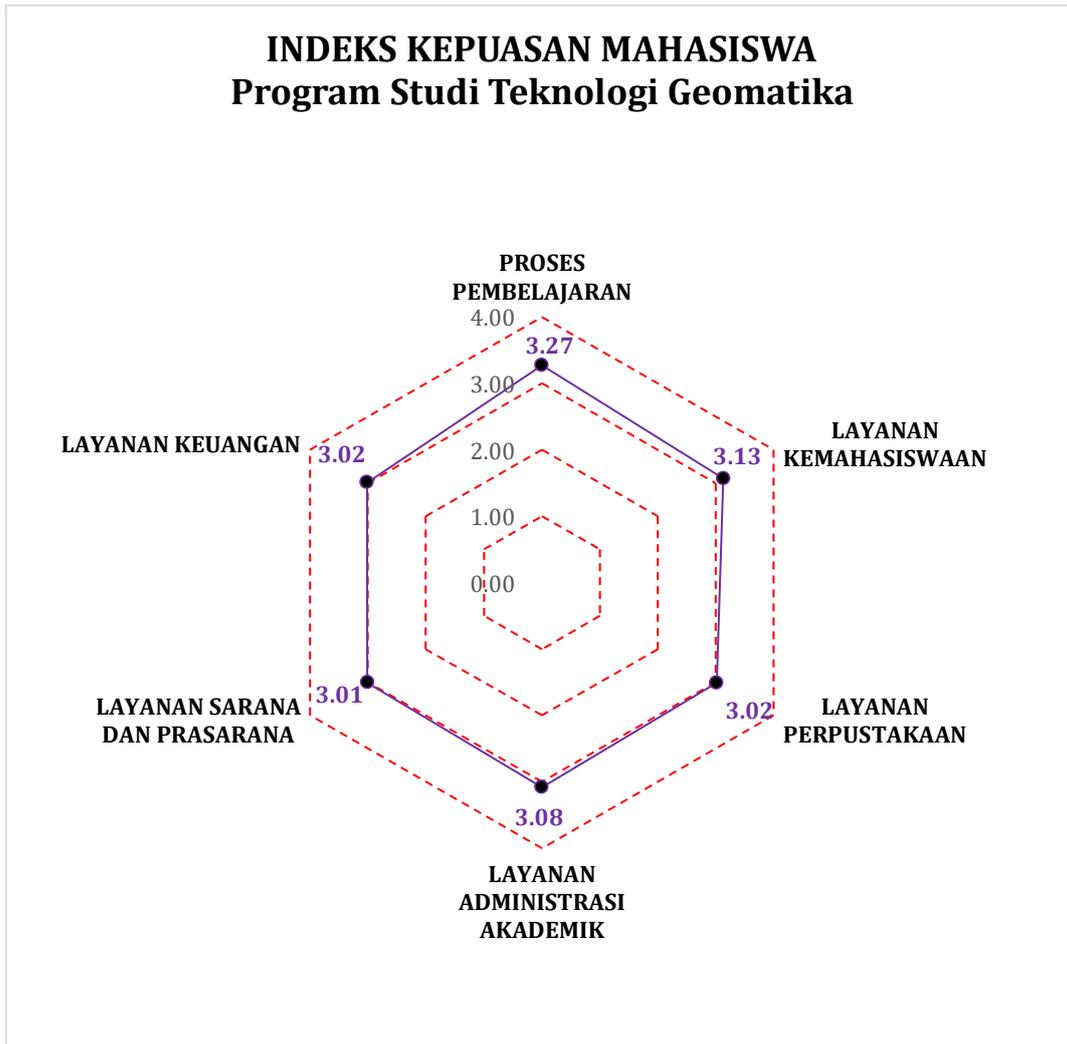
Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.5.6.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

**3.5.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknologi Geomatika**

Dari ke-enam aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap semua layanan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda, hasil kepuasan dari mahasiswa Program Studi Teknologi Geomatika sudah mendekati pada nilai Memuaskan atau 'Baik'. Sehingga pada kinerja kedepannya, Program Studi Teknologi Geomatika harus berfokus pada strategi untuk peningkatan pelayanan kepada mahasiswa. Berikut adalah *Resume* dari Indeks Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Teknologi Geomatika.



**Gambar 3.5.7.** Resume Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Teknologi Geomatika.

### 3.6. PROGRAM STUDI PENGELOLAAN LINGKUNGAN (PL)

#### 3.6.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Pengelolaan Lingkungan terhadap proses pembelajaran masih memiliki nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 - 3.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengelolaan Lingkungan harus membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap proses pembelajaran menjadi minimal pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik'.

**Tabel 3.6.1.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN</b>		
A1	Rencana pembelajaran (silabus) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas	2.85
A2	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik	2.85
A3	Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka.	2.76
A4	Materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik	2.56
A5	Materi kuliah yang diberikan dosen up-to-date	2.89
A6	Tugas/materi praktek yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa	3.32
A7	Bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan	3.23
A8	Alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan	3.14
A9	Ruang laboratorium bersih dan tertata dengan rapi.	3.29
A10	Dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik yang memadai	3.32
A11	Dosen pembimbing mudah ditemui mahasiswa	2.91
A12	Materi praktek yang disampaikan oleh PLP dapat diserap dengan baik	3.14
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.02</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.6.1.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.6.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

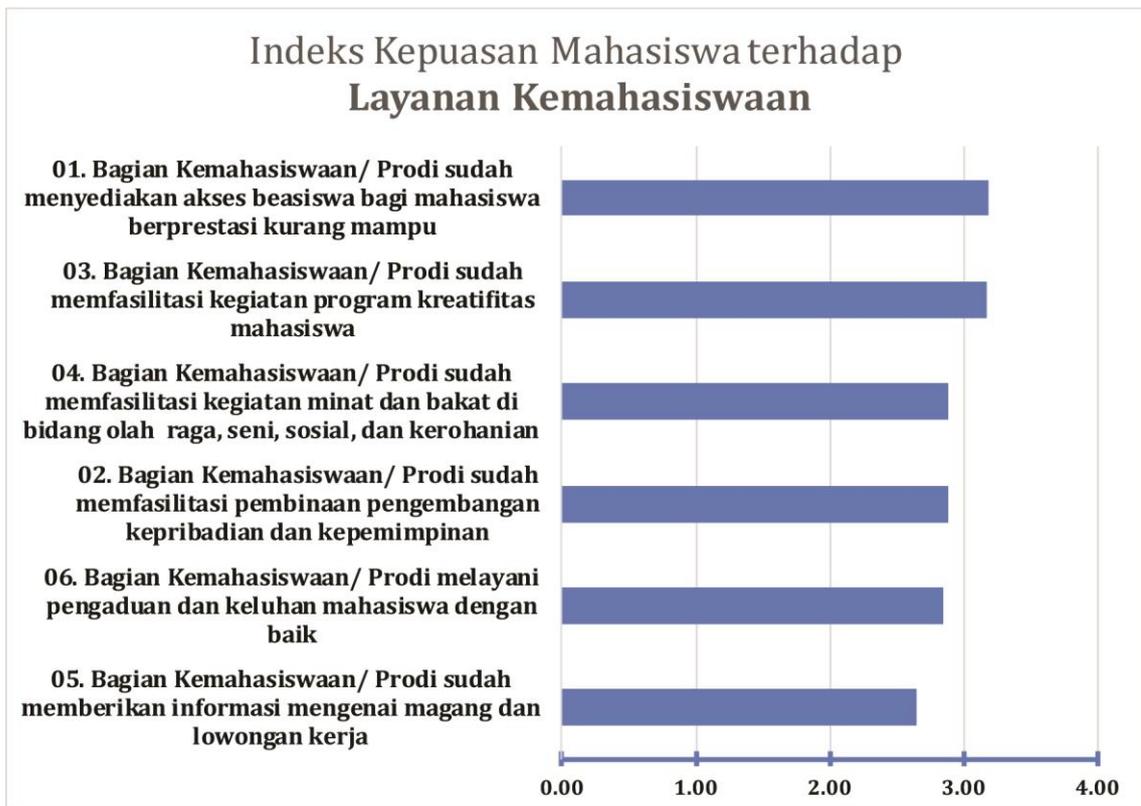
Seluruh butir penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Program Studi Pengelolaan Lingkungan masih berada pada nilai Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99).

**Tabel 3.6.2.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>		
B1	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi kurang mampu	3.18
B2	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	2.88
B3	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa	3.17
B4	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	2.88
B5	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	2.65

B6	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi melayani pengaduan dan keluhan mahasiswa dengan baik	2.85
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.94</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.6.2.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.6.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

Seluruh butir penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Program Studi Pengelolaan Lingkungan masih berada pada nilai Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 - 2.99).

**Tabel 3.6.3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>		
C1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami	2.87
C2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	2.89
C3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	2.59
C4	Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir	2.62

C5	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa	2.83
C6	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	2.70
C7	Kepala dan staf perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	2.88
C8	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	2.86
C9	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang	2.80
C10	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih	2.85
C11	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	2.78
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.79</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.6.3.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.6.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

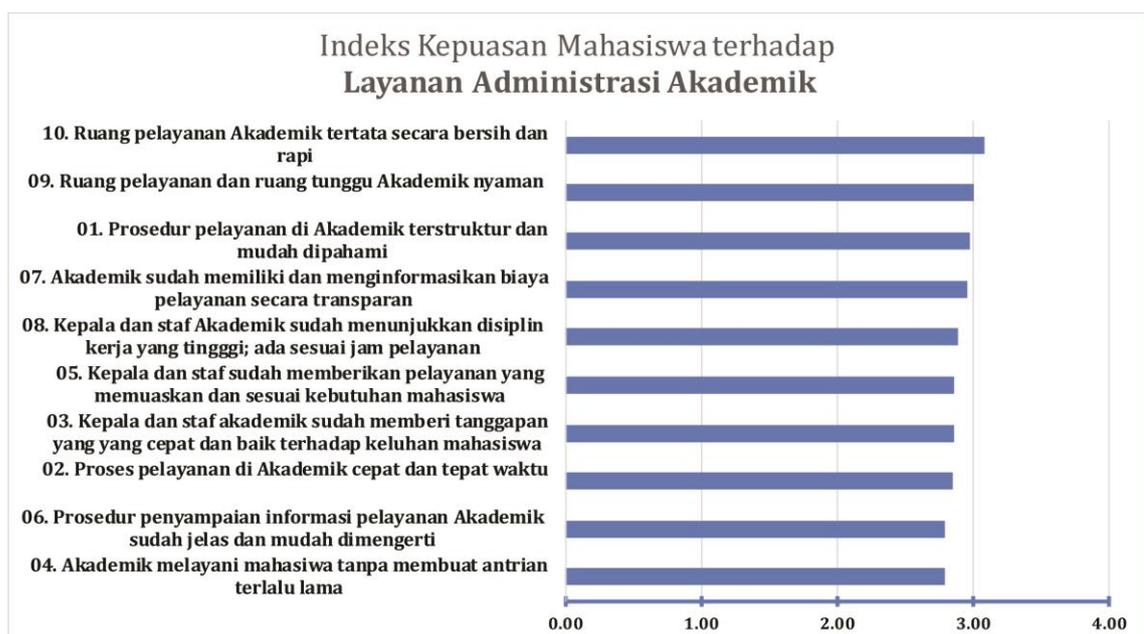
Secara umum, butir penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Pengelolaan Lingkungan terhadap layanan administrasi akademik masih berada pada nilai Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99). Hanya pada dua butir penilaian ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman dan ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi, memiliki nilai indeks kepuasan pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengelolaan Lingkungan harus membuat strategi untuk

menaikkan butir penilaian yang lain, sehingga mencapai nilai kategori minimal Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99).

**Tabel 3.6.4.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK</b>		
D1	Prosedur pelayanan di Akademik terstruktur dan mudah dipahami	2.97
D2	Proses pelayanan di Akademik cepat dan tepat waktu	2.85
D3	Kepala dan staf akademik sudah memberi tanggapan yang yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	2.86
D4	Akademik melayani mahasiwa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.79
D5	Kepala dan staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan mahasiswa	2.86
D6	Prosedur penyampaian informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti	2.79
D7	Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan	2.95
D8	Kepala dan staf Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	2.89
D9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman	3.00
D10	Ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi	3.08
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.90</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.6.4.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.6.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

Secara umum, butir penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Pengelolaan Lingkungan terhadap layanan sarana dan prasarana masih berada pada nilai Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99). Hanya pada butir penilaian ruang

kelas sudah memiliki pencahayaan baik dan petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari, memiliki nilai indeks kepuasan pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengelolaan Lingkungan harus membuat strategi untuk menaikkan butir penilaian yang lain, sehingga mencapai nilai kategori minimal Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99).

**Tabel 3.6.5.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA</b>		
E1	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik	3.09
E2	Ruang kelas bersih dan nyaman	2.97
E3	Sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2.48
E4	Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik	2.71
E5	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	2.71
E6	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	3.08
E7	Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik	2.77
E8	Audio visual di laboratorium komputer sudah baik	2.74
E9	Sistem pendingin (AC) di laboratorium komputer sudah baik	2.86
E10	Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman	2.95
E11	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman	2.94
E12	Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat	2.47
E13	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman	2.56
E14	Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik	2.68
E15	Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik	2.45
E16	Ruang poliklinik rapi, bersih, nyaman, dan aman	2.65
E17	Sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus tersedia dan dapat digunakan oleh mahasiswa	2.65
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.75</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.6.5.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.6.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

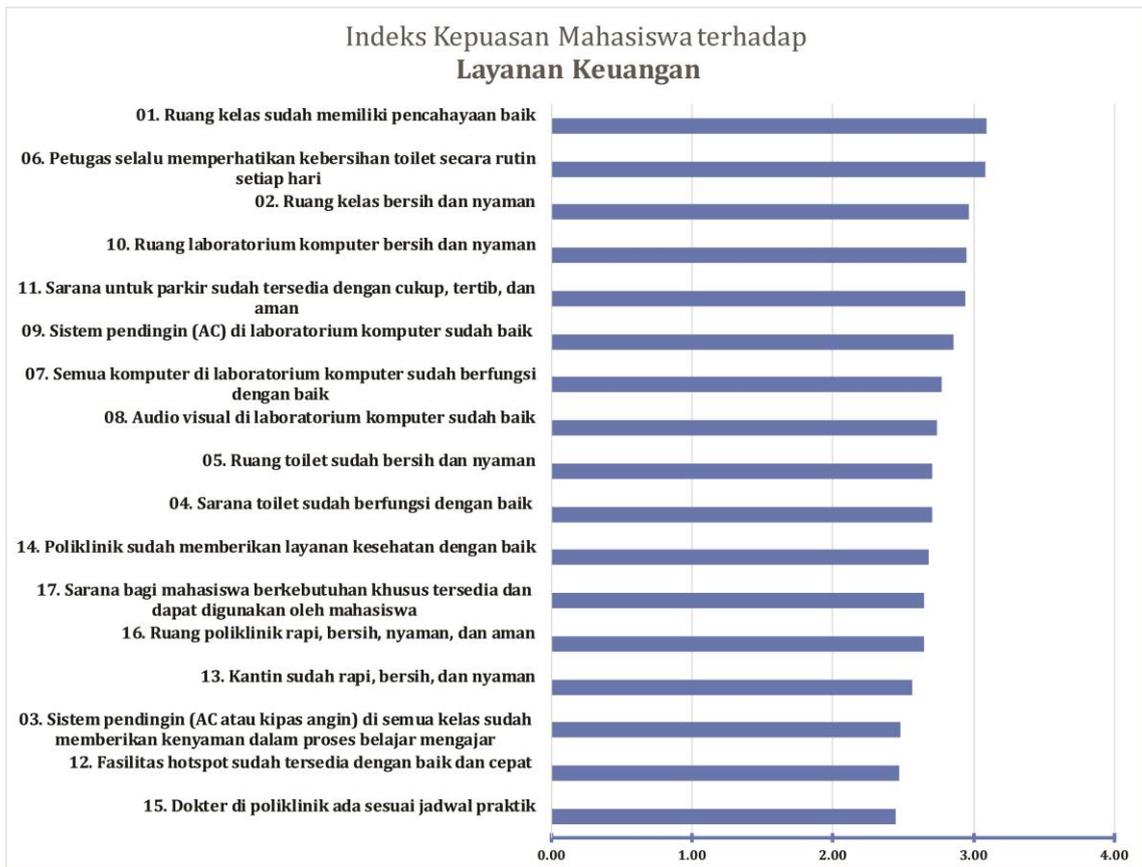
Secara umum, butir penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan Program Studi Pengelolaan Lingkungan masih berada pada nilai Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99). Pada butir penilaian staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan, staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik, prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti dan Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih, memiliki nilai indeks kepuasan pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengelolaan Lingkungan harus membuat strategi untuk menaikkan butir penilaian yang lain, sehingga mencapai nilai kategori minimal Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99).

**Tabel 3.6.6.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN</b>		
F1	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	2.86
F2	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat	2.92
F3	Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan	3.03
F4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik	3.05

F5	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti	3.03
F6	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal	2.80
F7	Staf keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.82
F8	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa	2.97
F9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih	3.05
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.95</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.

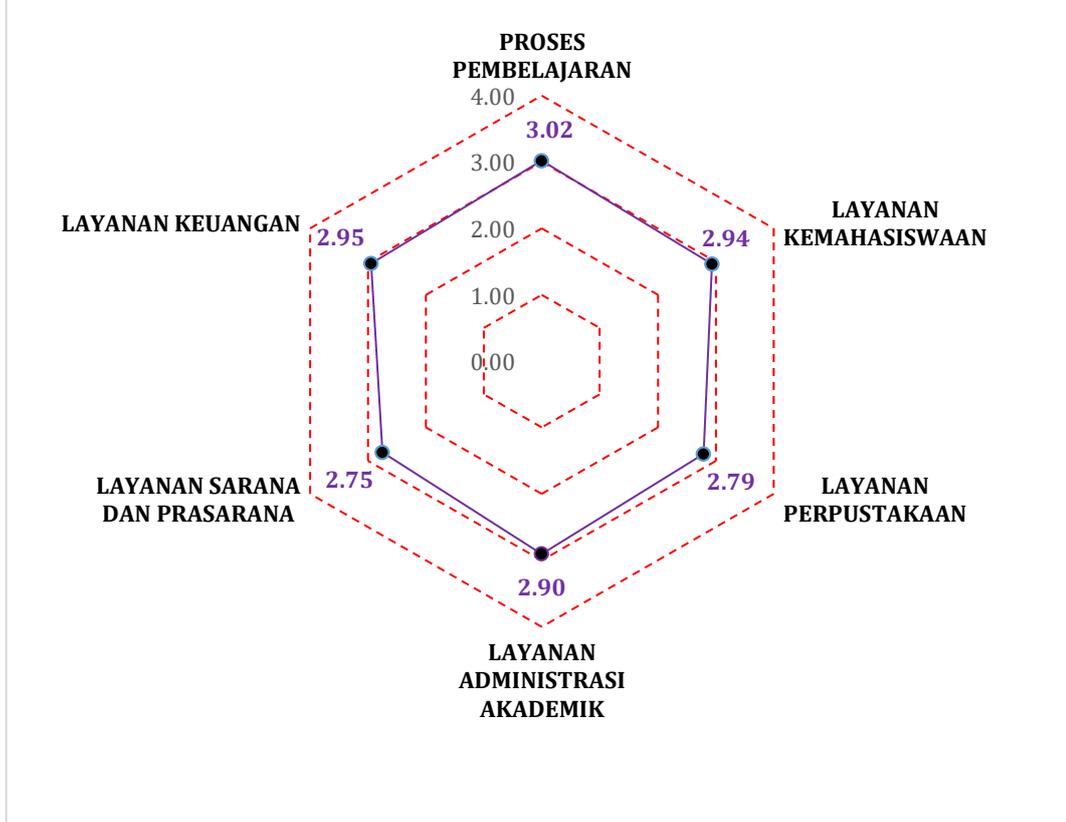


**Gambar 3.6.6.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.6.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pengelolaan Lingkungan

Dari ke-enam aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap semua layanan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda, hasil kepuasan dari mahasiswa Program Studi Pengelolaan Lingkungan sudah mendekati pada nilai Memuaskan atau 'Baik'. Sehingga pada kinerja kedepannya, Program Studi Pengelolaan Lingkungan harus berfokus pada strategi untuk peningkatan pelayanan kepada mahasiswa. Berikut adalah *Resume* dari Indeks Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Pengelolaan Lingkungan.

## INDEKS KEPUASAN MAHASISWA Program Studi Pengelolaan Lingkungan



**Gambar 3.6.7.** Resume Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan.

### 3.7. PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA PERANGKAT LUNAK (TRPL)

#### 3.7.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak terhadap proses pembelajaran masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 - 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak harus membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap proses pembelajaran menjadi minimal pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik'.

**Tabel 3.7.1.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN</b>		
A1	Rencana pembelajaran (silabus) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas	2.80
A2	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik	2.70
A3	Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka.	2.80
A4	Materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik	2.70
A5	Materi kuliah yang diberikan dosen up-to-date	2.80
A6	Tugas/materi praktek yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa	3.00
A7	Bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan	2.80
A8	Alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan	2.70
A9	Ruang laboratorium bersih dan tertata dengan rapi.	2.80
A10	Dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik yang memadai	3.00
A11	Dosen pembimbing mudah ditemui mahasiswa	2.80
A12	Materi praktek yang disampaikan oleh PLP dapat diserap dengan baik	2.80
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.81</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.7.1.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.7.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

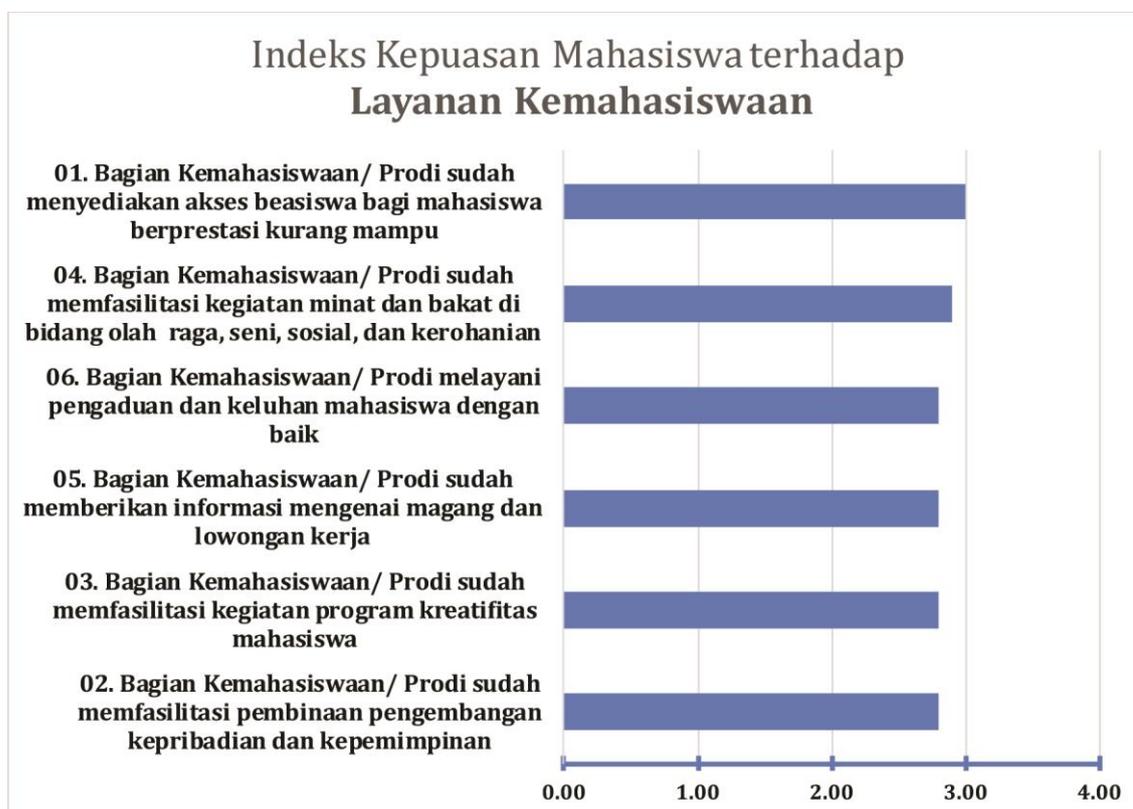
Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak terhadap layanan kemahasiswaan masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 - 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak harus membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan kemahasiswaan menjadi minimal pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik'.

**Tabel 3.7.2.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>		
B1	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi kurang mampu	3.00
B2	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	2.80
B3	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa	2.80

B4	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	2.90
B5	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	2.80
B6	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi melayani pengaduan dan keluhan mahasiswa dengan baik	2.80
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.85</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.7.2.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.7.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak terhadap layanan perpustakaan masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 - 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak harus membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan perpustakaan menjadi minimal pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik'.

**Tabel 3.7.3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>		
C1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami	2.70

C2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	2.80
C3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	2.60
C4	Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir	2.70
C5	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa	2.80
C6	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	2.70
C7	Kepala dan staf perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	2.90
C8	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	2.80
C9	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang	2.80
C10	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih	2.80
C11	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	2.70
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.75</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.7.3.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

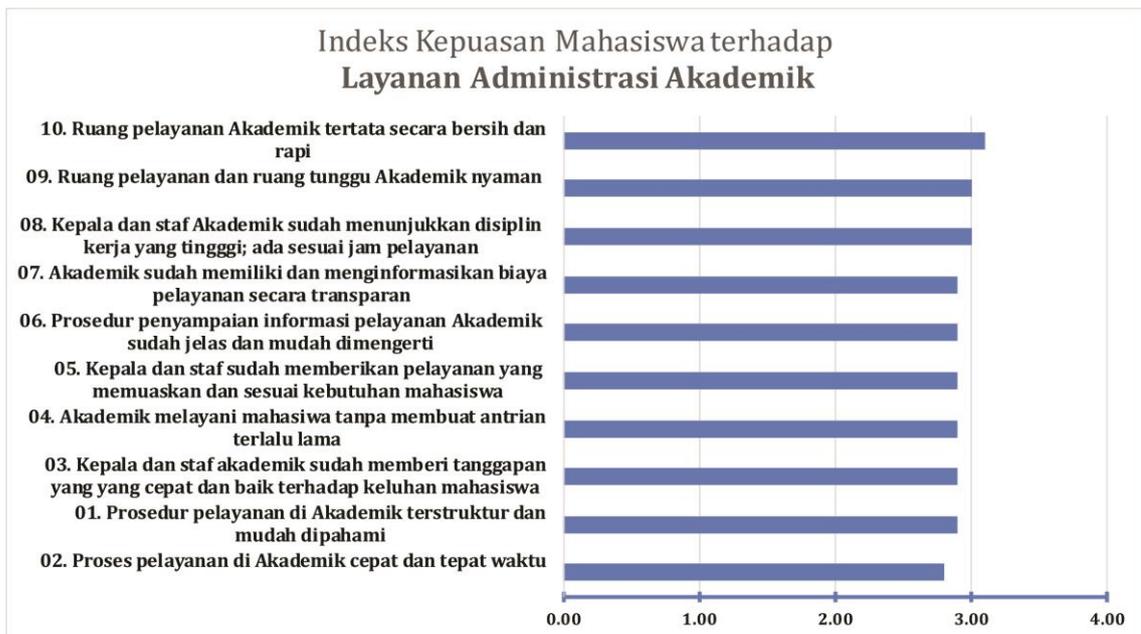
**3.7.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik**

Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak terhadap layanan administrasi akademik masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak harus membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan administrasi akademik menjadi minimal pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik'.

**Tabel 3.7.4.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK</b>		
D1	Prosedur pelayanan di Akademik terstruktur dan mudah dipahami	2.90
D2	Proses pelayanan di Akademik cepat dan tepat waktu	2.80
D3	Kepala dan staf akademik sudah memberi tanggapan yang yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	2.90
D4	Akademik melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.90
D5	Kepala dan staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan mahasiswa	2.90
D6	Prosedur penyampaian informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti	2.90
D7	Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan	2.90
D8	Kepala dan staf Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	3.00
D9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman	3.00
D10	Ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi	3.10
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.93</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.7.4.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

**3.7.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana**

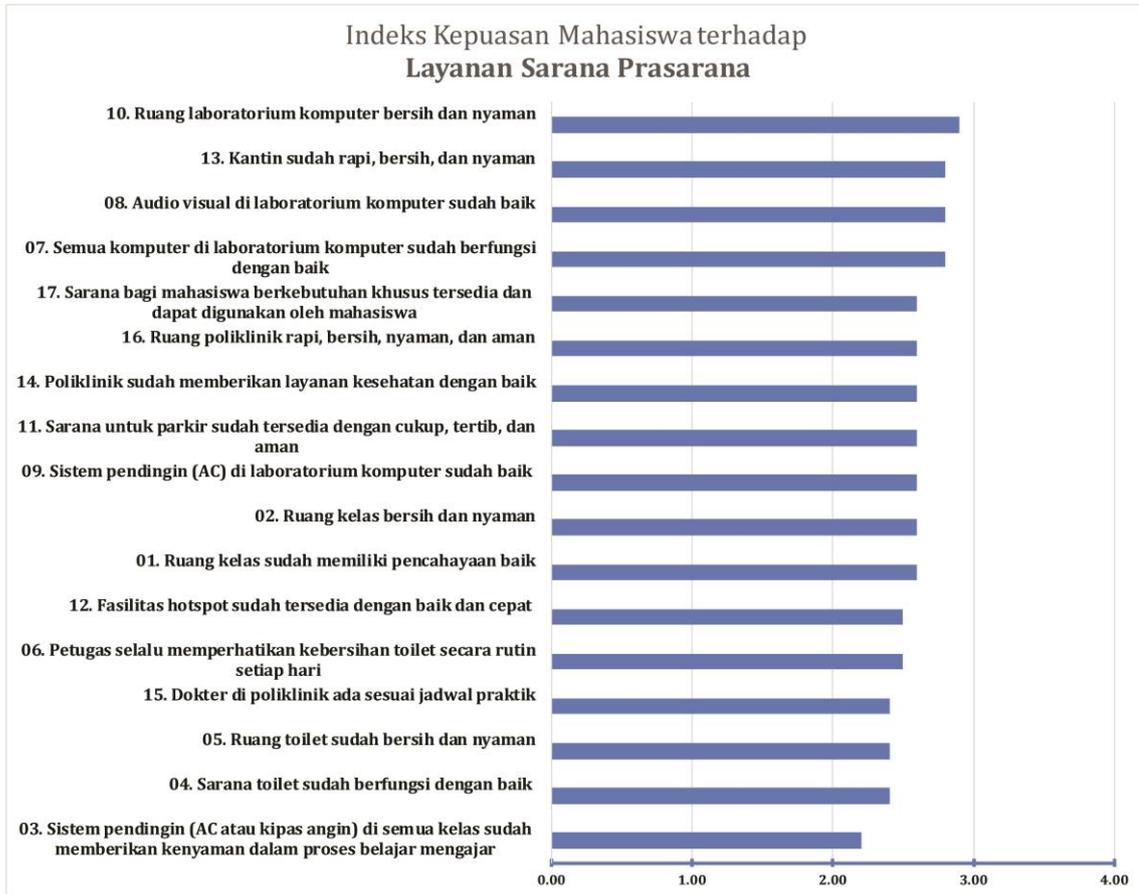
Seluruh penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak terhadap layanan sarana dan prasarana masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau ‘Cukup Baik’ (range 2 – 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak harus membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan sarana dan prasarana, menjadi minimal pada nilai kategori Memuaskan atau ‘Baik’.

**Tabel 3.7.5.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA</b>		
E1	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik	2.60
E2	Ruang kelas bersih dan nyaman	2.60
E3	Sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2.20
E4	Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik	2.40
E5	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	2.40
E6	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	2.50
E7	Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik	2.80
E8	Audio visual di laboratorium komputer sudah baik	2.80
E9	Sistem pendingin (AC) di laboratorium komputer sudah baik	2.60
E10	Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman	2.90
E11	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman	2.60
E12	Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat	2.50
E13	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman	2.80

E14	Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik	2.60
E15	Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik	2.40
E16	Ruang poliklinik rapi, bersih, nyaman, dan aman	2.60
E17	Sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus tersedia dan dapat digunakan oleh mahasiswa	2.60
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.58</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.7.5.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.7.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak terhadap layanan keuangan akademik masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak harus membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan keuangan akademik menjadi minimal pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik'.

**Tabel 3.7.6.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN</b>		

F1	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	2.90
F2	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat	2.90
F3	Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan	2.90
F4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik	2.90
F5	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti	2.90
F6	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal	2.90
F7	Staf keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.90
F8	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa	3.00
F9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih	3.00
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.92</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.

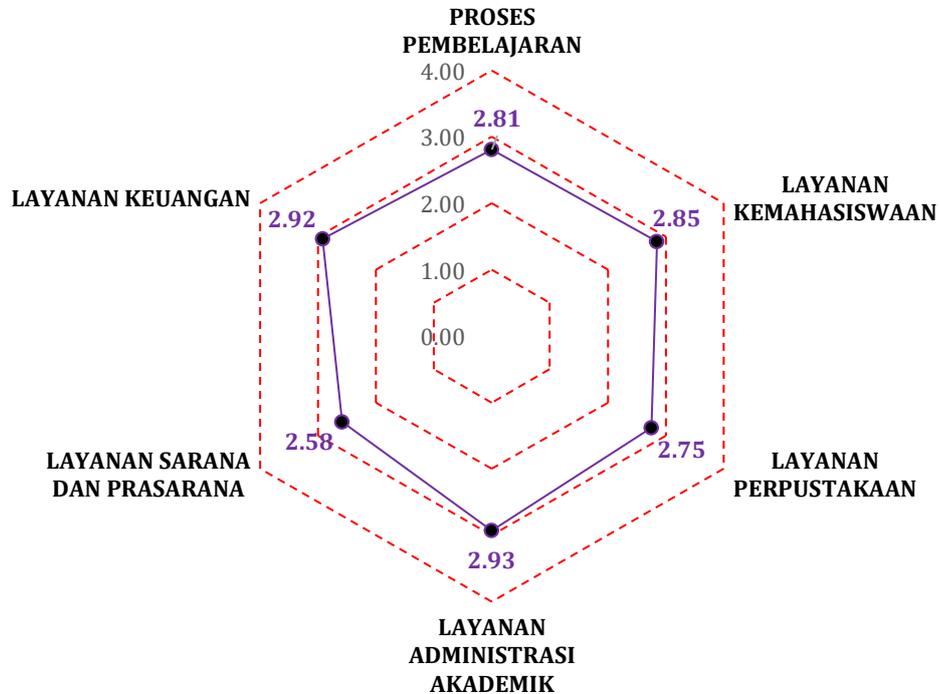


**Gambar 3.7.6.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.7.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak

Dari ke-enam aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap semua layanan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda, hasil kepuasan dari mahasiswa Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak sudah hampir mendekati pada nilai Memuaskan atau 'Baik'. Sehingga pada kinerja kedepannya, Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak harus berfokus pada strategi untuk peningkatan pelayanan kepada mahasiswa, khususnya pada layanan kemahasiswaan dan layanan sarana dan prasarana. Berikut adalah *Resume* dari Indeks Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak.

**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA**  
**Program Studi**  
**Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak**



**Gambar 3.7.7.** Resume Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak.

### 3.8. PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERKEBUNAN (PP)

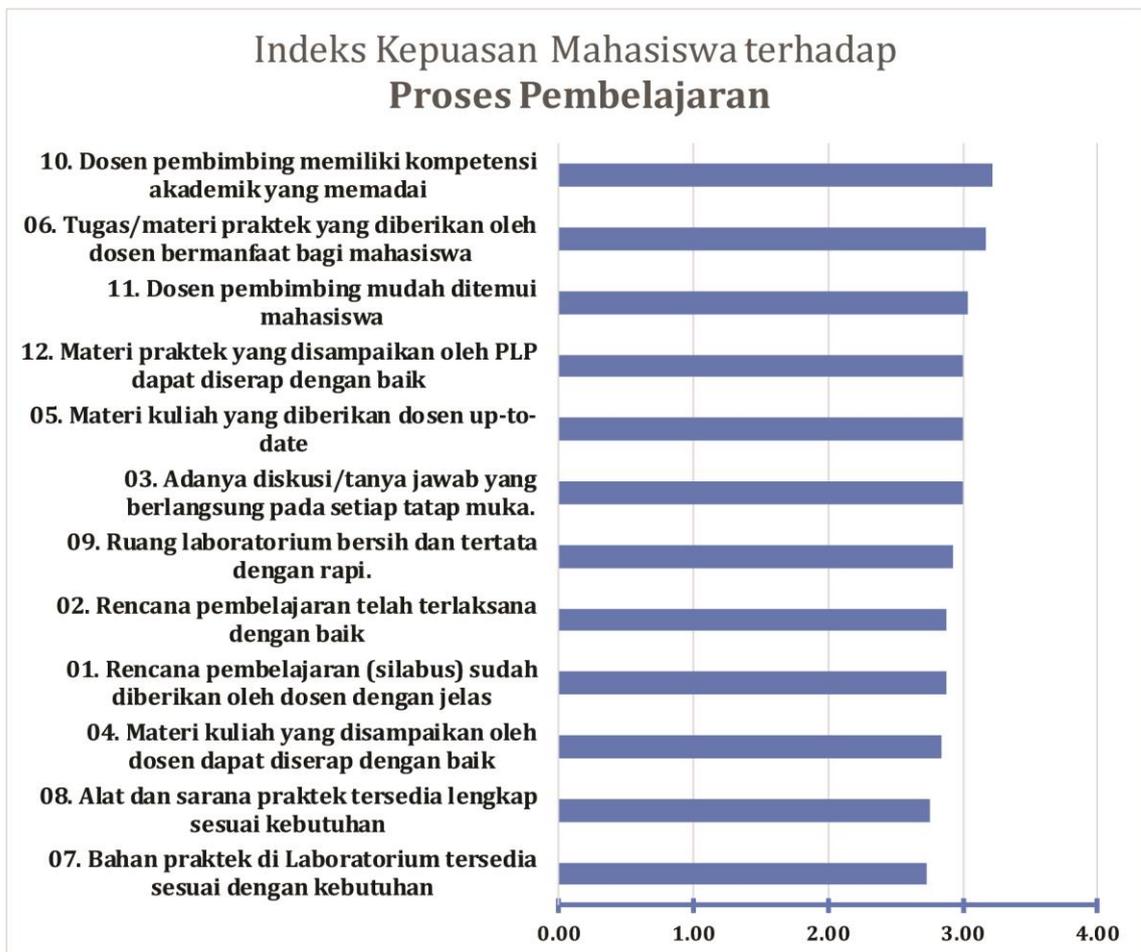
#### 3.8.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perkebunan terhadap proses pembelajaran masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 - 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengelolaan Perkebunan harus membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap proses pembelajaran menjadi minimal pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik'.

**Tabel 3.8.1.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN</b>		
A1	Rencana pembelajaran (silabus) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas	2.87
A2	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik	2.88
A3	Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka.	3.00
A4	Materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik	2.84
A5	Materi kuliah yang diberikan dosen up-to-date	3.00
A6	Tugas/materi praktek yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa	3.17
A7	Bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan	2.73
A8	Alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan	2.75
A9	Ruang laboratorium bersih dan tertata dengan rapi.	2.92
A10	Dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik yang memadai	3.22
A11	Dosen pembimbing mudah ditemui mahasiswa	3.04
A12	Materi praktek yang disampaikan oleh PLP dapat diserap dengan baik	3.00
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.95</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.8.1.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.8.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

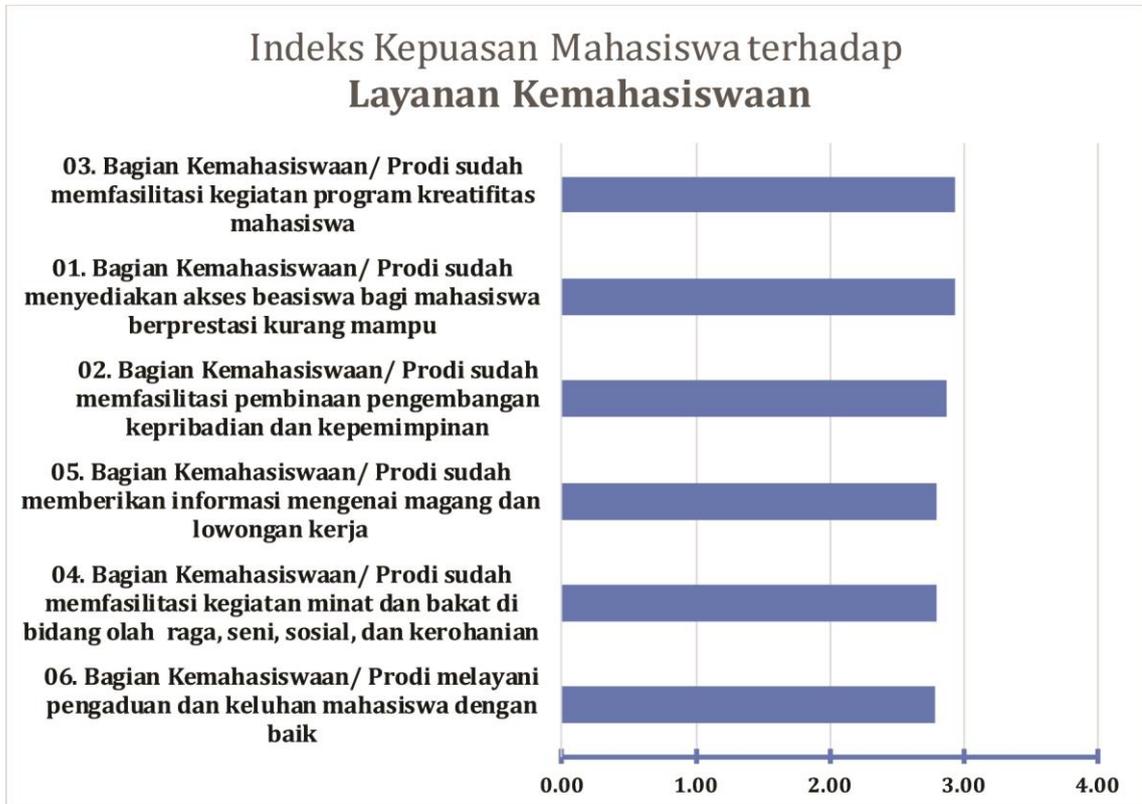
Seluruh penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perkebunan terhadap layanan kemahasiswaan masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengelolaan Perkebunan harus membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan kemahasiswaan menjadi minimal pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik'.

**Tabel 3.8.2.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>		
B1	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi kurang mampu	2.94
B2	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	2.87
B3	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa	2.94

B4	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	2.80
B5	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	2.80
B6	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi melayani pengaduan dan keluhan mahasiswa dengan baik	2.78
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.86</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.8.2.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.8.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perkebunan terhadap layanan perpustakaan masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 - 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengelolaan Perkebunan harus membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan perpustakaan menjadi minimal pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik'.

**Tabel 3.8.3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>		
C1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami	2.65

C2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	2.74
C3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	2.66
C4	Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir	2.68
C5	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa	2.71
C6	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	2.56
C7	Kepala dan staf perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	2.78
C8	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	2.74
C9	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang	2.79
C10	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih	2.75
C11	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	2.80
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.71</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.8.3.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

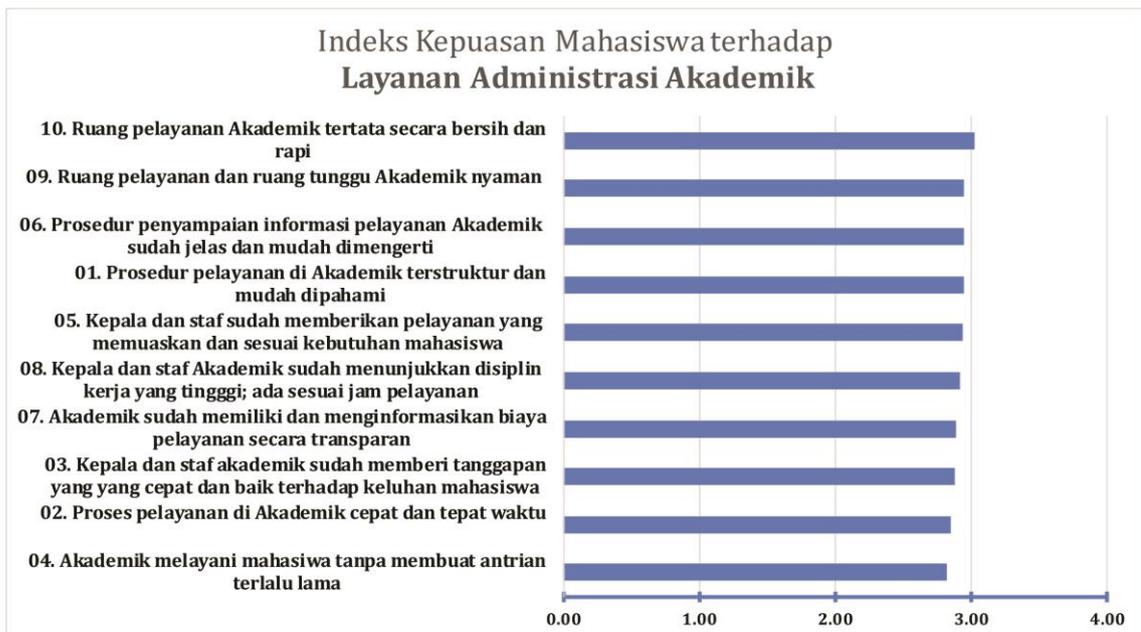
### 3.8.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perkebunan terhadap layanan administrasi akademik masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99). Khususnya pada butir penilaian ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi, telah mencapai nilai pada peringkat Memuaskan atau "Baik" (range 3 – 3.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengelolaan Perkebunan harus membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada butir penilaian lainnya terhadap layanan administrasi akademik menjadi minimal pada nilai kategori Memuaskan atau 'Baik'.

**Tabel 3.8.4.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK</b>		
D1	Prosedur pelayanan di Akademik terstruktur dan mudah dipahami	2.94
D2	Proses pelayanan di Akademik cepat dan tepat waktu	2.85
D3	Kepala dan staf akademik sudah memberi tanggapan yang yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	2.88
D4	Akademik melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.82
D5	Kepala dan staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan mahasiswa	2.93
D6	Prosedur penyampaian informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti	2.94
D7	Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan	2.89
D8	Kepala dan staf Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	2.91
D9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman	2.94
D10	Ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi	3.02
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.91</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.8.4.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.8.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

Seluruh penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perkebunan terhadap layanan sarana dan prasarana masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau “Cukup Baik” (range 2 – 2.99). Sehingga membutuhkan perhatian khusus dari Program Studi Pengelolaan Perkebunan untuk dapat meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa pada layanan sarana dan prasarana.

**Tabel 3.8.5.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA</b>		
E1	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik	2.70
E2	Ruang kelas bersih dan nyaman	2.66
E3	Sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2.04
E4	Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik	2.77
E5	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	2.73
E6	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	2.94
E7	Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik	2.74
E8	Audio visual di laboratorium komputer sudah baik	2.78
E9	Sistem pendingin (AC) di laboratorium komputer sudah baik	2.86
E10	Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman	2.96
E11	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman	2.93
E12	Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat	2.36
E13	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman	2.55
E14	Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik	2.51
E15	Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik	2.37

E16	Ruang poliklinik rapi, bersih, nyaman, dan aman	2.58
E17	Sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus tersedia dan dapat digunakan oleh mahasiswa	2.52
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.65</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2020.



**Gambar 3.8.5.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.8.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

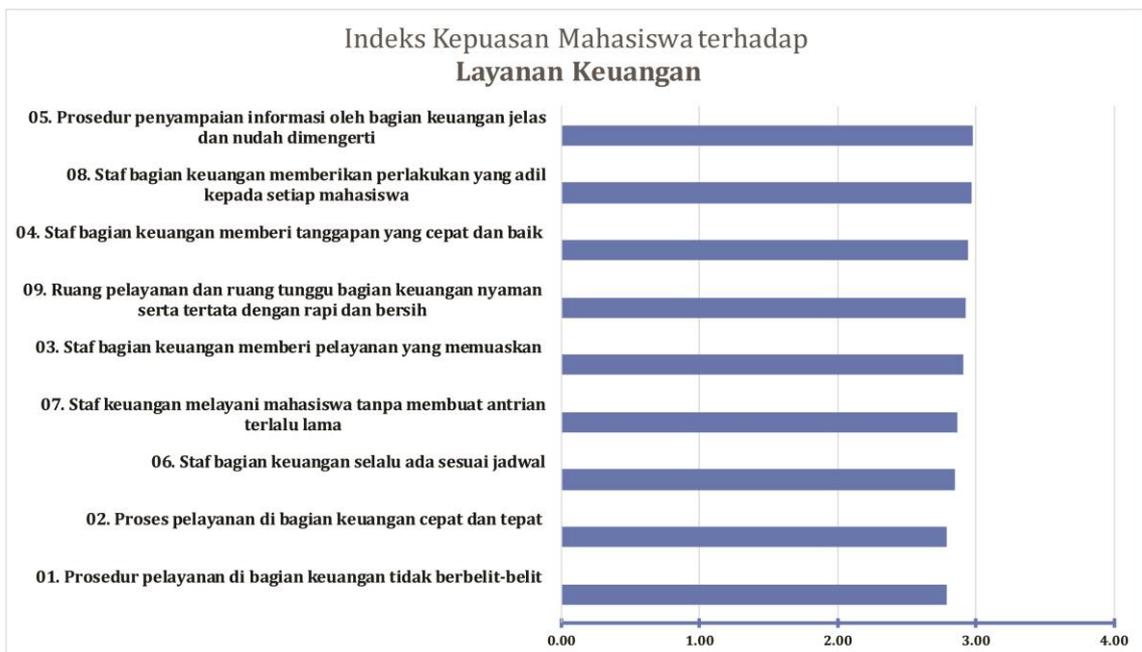
Seluruh penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perkebunan terhadap layanan keuangan masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau “Cukup Baik” (range 2 – 2.99). Sehingga pada periode selanjutnya Program Studi Pengelolaan Perkebunan harus membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan keuangan menjadi minimal pada nilai kategori Memuaskan atau “Baik”.

**Tabel 3.8.6.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Jurusan Manajemen Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN</b>		
F1	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	2.79
F2	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat	2.79
F3	Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan	2.91

F4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik	2.94
F5	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti	2.98
F6	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal	2.85
F7	Staf keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.86
F8	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa	2.97
F9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih	2.92
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.89</b>

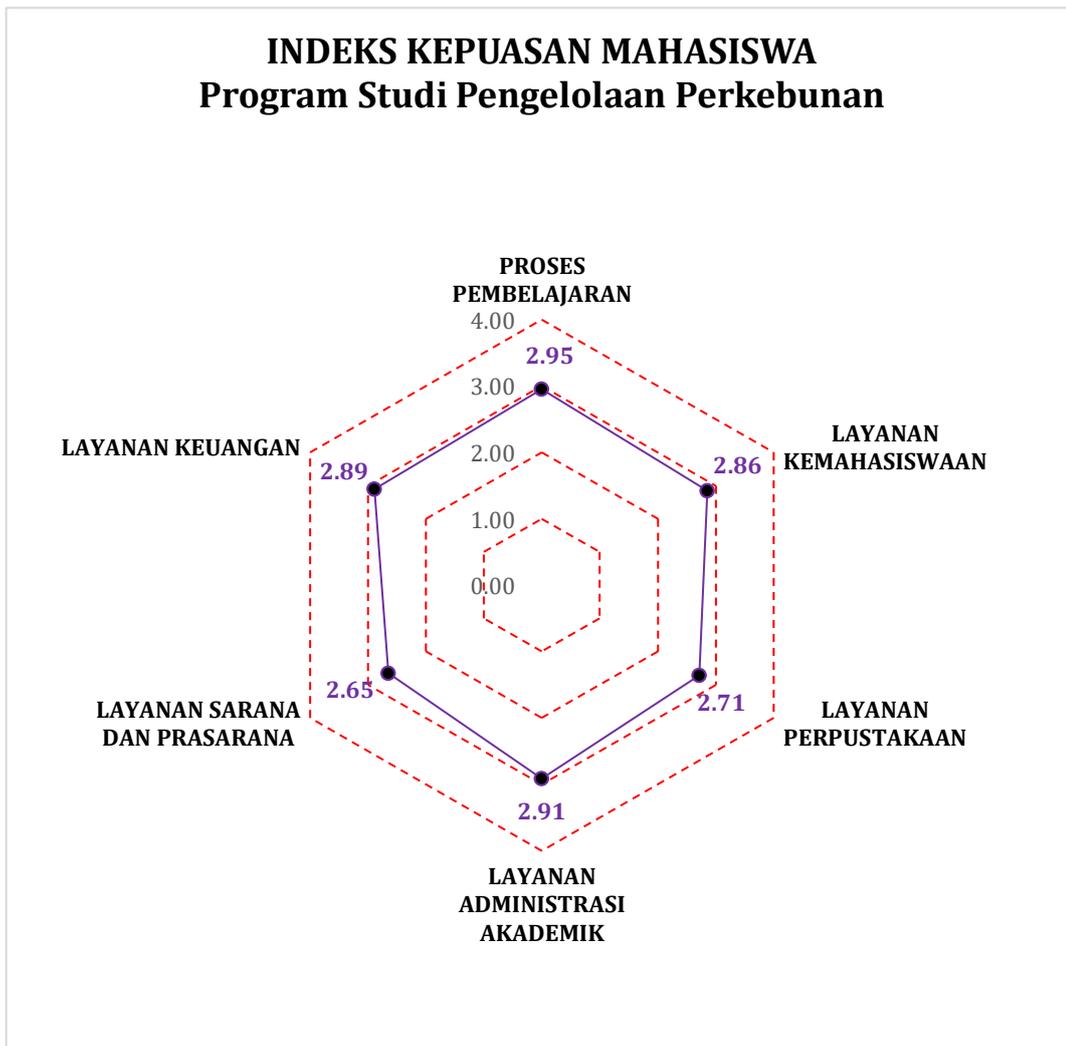
Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.8.6.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.8.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perkebunan

Dari ke-enam aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap semua layanan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda, hasil kepuasan dari mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perkebunan sudah *hampir mendekati* pada nilai Memuaskan atau 'Baik'. Sehingga pada kinerja kedepannya, Program Studi Pengelolaan Perkebunan harus berfokus pada strategi untuk peningkatan pelayanan kepada mahasiswa, khususnya pada layanan kemahasiswaan, layanan perpustakaan serta layanan sarana dan prasarana. Berikut adalah *Resume* dari Indeks Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Pengelolaan Perkebunan.



**Gambar 3.8.7.** Resume Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan.

### 3.9. PROGRAM STUDI REKAYASA KAYU (RK)

#### 3.9.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Rekayasa Kayu terhadap proses pembelajaran sudah memiliki nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Pada periode selanjutnya diharapkan Program Studi Rekayasa Kayu dapat membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap proses pembelajaran menjadi minimal pada nilai kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 – 5).

**Tabel 3.9.1.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Rekayasa Kayu Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN</b>		
A1	Rencana pembelajaran (silabus) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas	3.68
A2	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik	3.68
A3	Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka.	3.59
A4	Materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik	3.41
A5	Materi kuliah yang diberikan dosen up-to-date	3.71
A6	Tugas/materi praktek yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa	3.91
A7	Bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan	3.79
A8	Alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan	3.74
A9	Ruang laboratorium bersih dan tertata dengan rapi.	3.79
A10	Dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik yang memadai	3.91
A11	Dosen pembimbing mudah ditemui mahasiswa	3.65
A12	Materi praktek yang disampaikan oleh PLP dapat diserap dengan baik	3.74
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.72</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.9.1.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.9.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

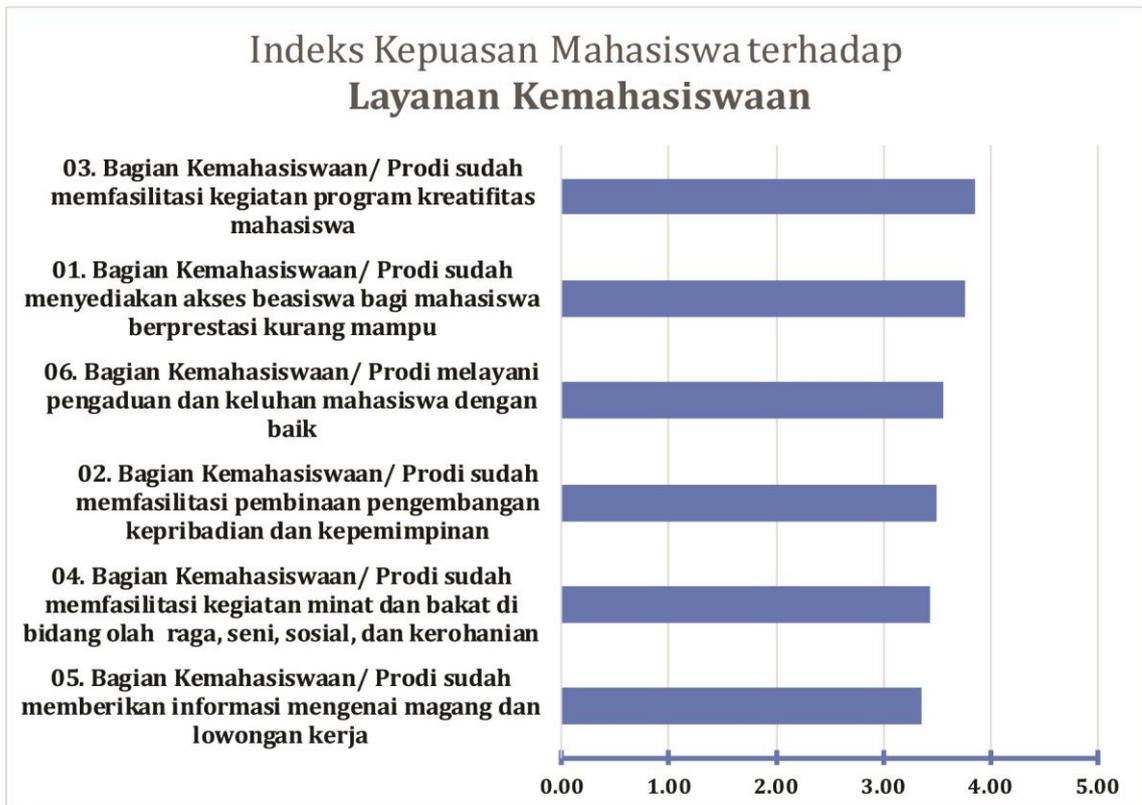
Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Rekayasa Kayu terhadap layanan kemahasiswaan sudah memiliki nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Pada periode selanjutnya diharapkan Program Studi Rekayasa Kayu dapat membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan kemahasiswaan menjadi minimal pada nilai kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 – 5).

**Tabel 3.9.2.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Rekayasa Kayu Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>		
B1	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi kurang mampu	3.76
B2	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	3.50
B3	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa	3.85
B4	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	3.44

B5	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	3.35
B6	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi melayani pengaduan dan keluhan mahasiswa dengan baik	3.56
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.58</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.9.2.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.9.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

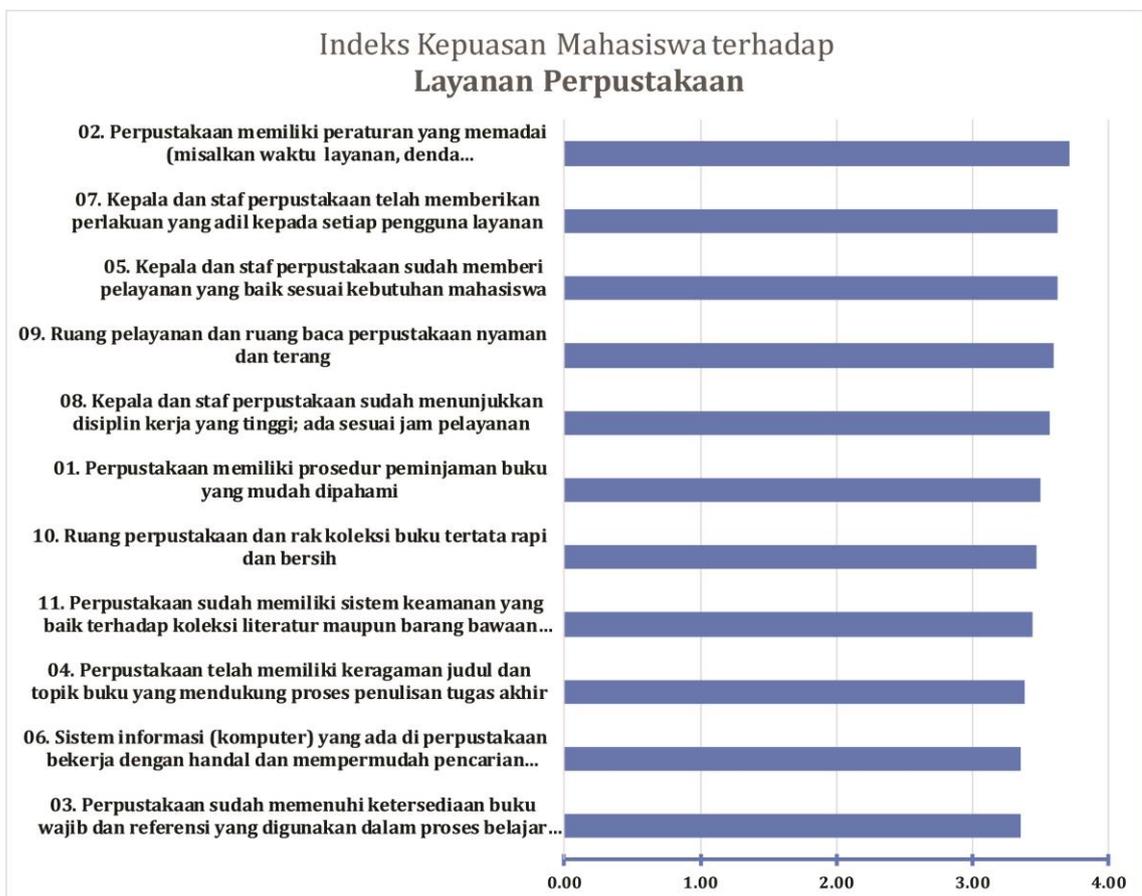
Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Rekayasa Kayu terhadap layanan perpustakaan sudah memiliki nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Pada periode selanjutnya diharapkan Program Studi Rekayasa Kayu dapat membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan perpustakaan menjadi minimal pada nilai kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 – 5).

**Tabel 3.9.3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Rekayasa Kayu Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>		
C1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami	3.50
C2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	3.71

C3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	3.35
C4	Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir	3.38
C5	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa	3.62
C6	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	3.35
C7	Kepala dan staf perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	3.62
C8	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	3.56
C9	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang	3.59
C10	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih	3.47
C11	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	3.44
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.51</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.9.3.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.9.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

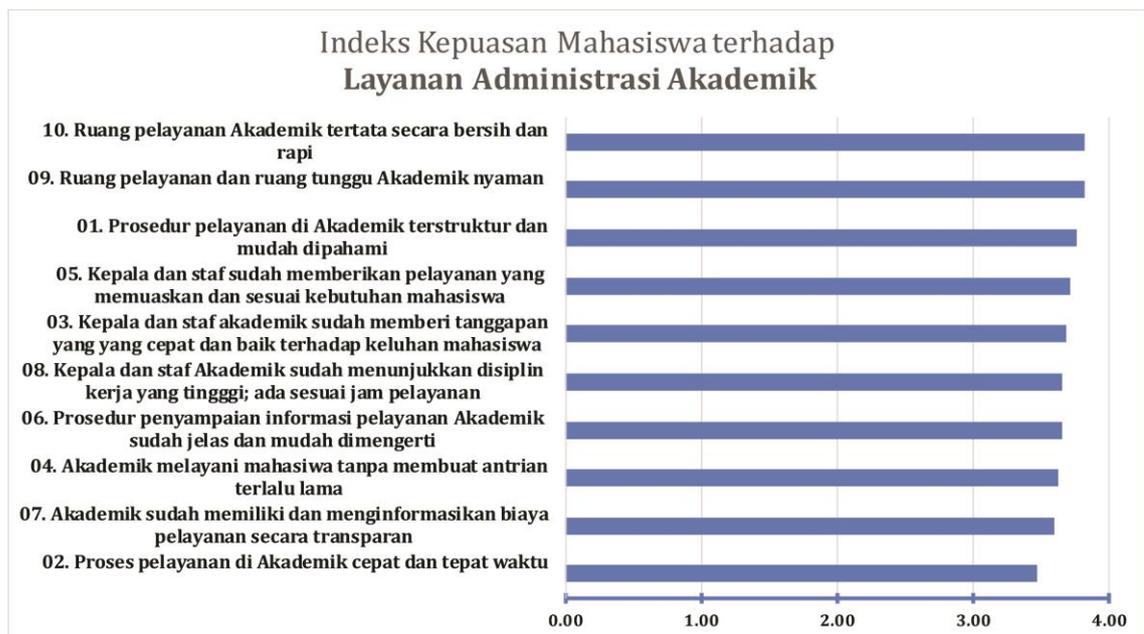
Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Rekayasa Kayu terhadap layanan administrasi akademik sudah memiliki nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 - 3.99). Pada periode selanjutnya diharapkan Program Studi Rekayasa Kayu dapat membuat strategi untuk meningkatkan

penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan administrasi akademik menjadi minimal pada nilai kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 – 5).

**Tabel 3.9.4.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Rekayasa Kayu Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK</b>		
D1	Prosedur pelayanan di Akademik terstruktur dan mudah dipahami	3.76
D2	Proses pelayanan di Akademik cepat dan tepat waktu	3.47
D3	Kepala dan staf akademik sudah memberi tanggapan yang yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	3.68
D4	Akademik melayani mahasiwa tanpa membuat antrian terlalu lama	3.62
D5	Kepala dan staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan mahasiswa	3.71
D6	Prosedur penyampaian informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti	3.65
D7	Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan	3.59
D8	Kepala dan staf Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	3.65
D9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman	3.82
D10	Ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi	3.82
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.68</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.9.4.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.9.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

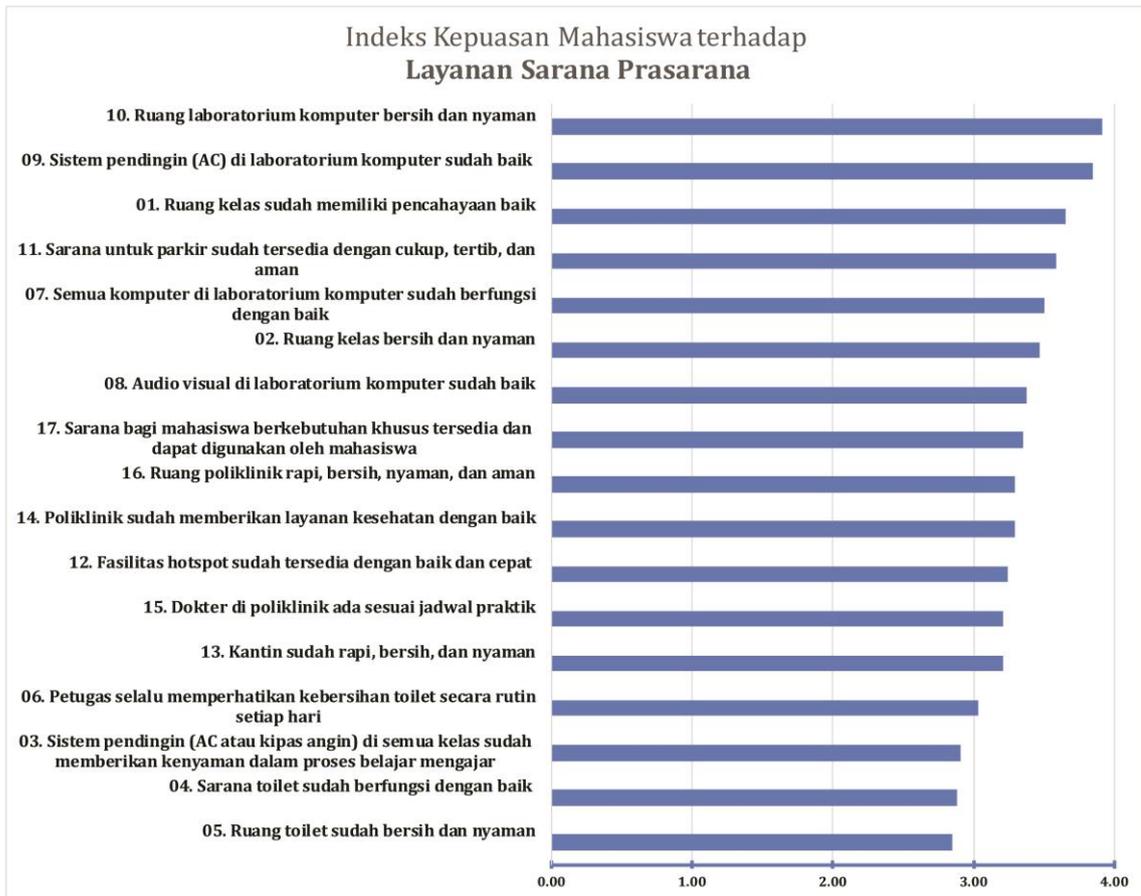
Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Rekayasa Kayu terhadap proses pembelajaran sudah memiliki nilai pada kategori Memuaskan atau

'Baik' (range 3 – 3.99). Akan tetapi pada butir penilaian sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar, sarana toilet sudah berfungsi dengan baik, serta ruang toilet sudah bersih dan nyaman, harus mendapatkan perhatian lebih untuk ditingkatkan, sehingga penilaian kepuasan mahasiswa untuk layanan sarana dan prasarana dapat mencapai nilai maksimal pada kategori Memuaskan atau 'Baik'. Pada periode selanjutnya diharapkan Program Studi Rekayasa Kayu dapat membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan sarana dan prasarana menjadi minimal pada nilai kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 – 5).

**Tabel 3.9.5.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Rekayasa Kayu Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA</b>		
E1	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik	3.65
E2	Ruang kelas bersih dan nyaman	3.47
E3	Sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2.91
E4	Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik	2.88
E5	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	2.85
E6	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	3.03
E7	Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik	3.50
E8	Audio visual di laboratorium komputer sudah baik	3.38
E9	Sistem pendingin (AC) di laboratorium komputer sudah baik	3.85
E10	Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman	3.91
E11	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman	3.59
E12	Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat	3.24
E13	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman	3.21
E14	Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik	3.29
E15	Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik	3.21
E16	Ruang poliklinik rapi, bersih, nyaman, dan aman	3.29
E17	Sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus tersedia dan dapat digunakan oleh mahasiswa	3.35
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.33</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.9.5.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.9.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

Secara umum penilaian kepuasan mahasiswa Program Studi Rekayasa Kayu terhadap layanan keuangan sudah memiliki nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Pada periode selanjutnya diharapkan Program Studi Rekayasa Kayu dapat membuat strategi untuk meningkatkan penilaian kepuasan mahasiswa pada setiap butir penilaian terhadap layanan keuangan menjadi minimal pada nilai kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 – 5).

**Tabel 3.9.6.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Rekayasa Kayu Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN</b>		
F1	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	3.50
F2	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat	3.38
F3	Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan	3.56
F4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik	3.53
F5	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti	3.50
F6	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal	3.62
F7	Staf keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	3.41

F8	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa	3.65
F9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih	3.74
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.54</b>

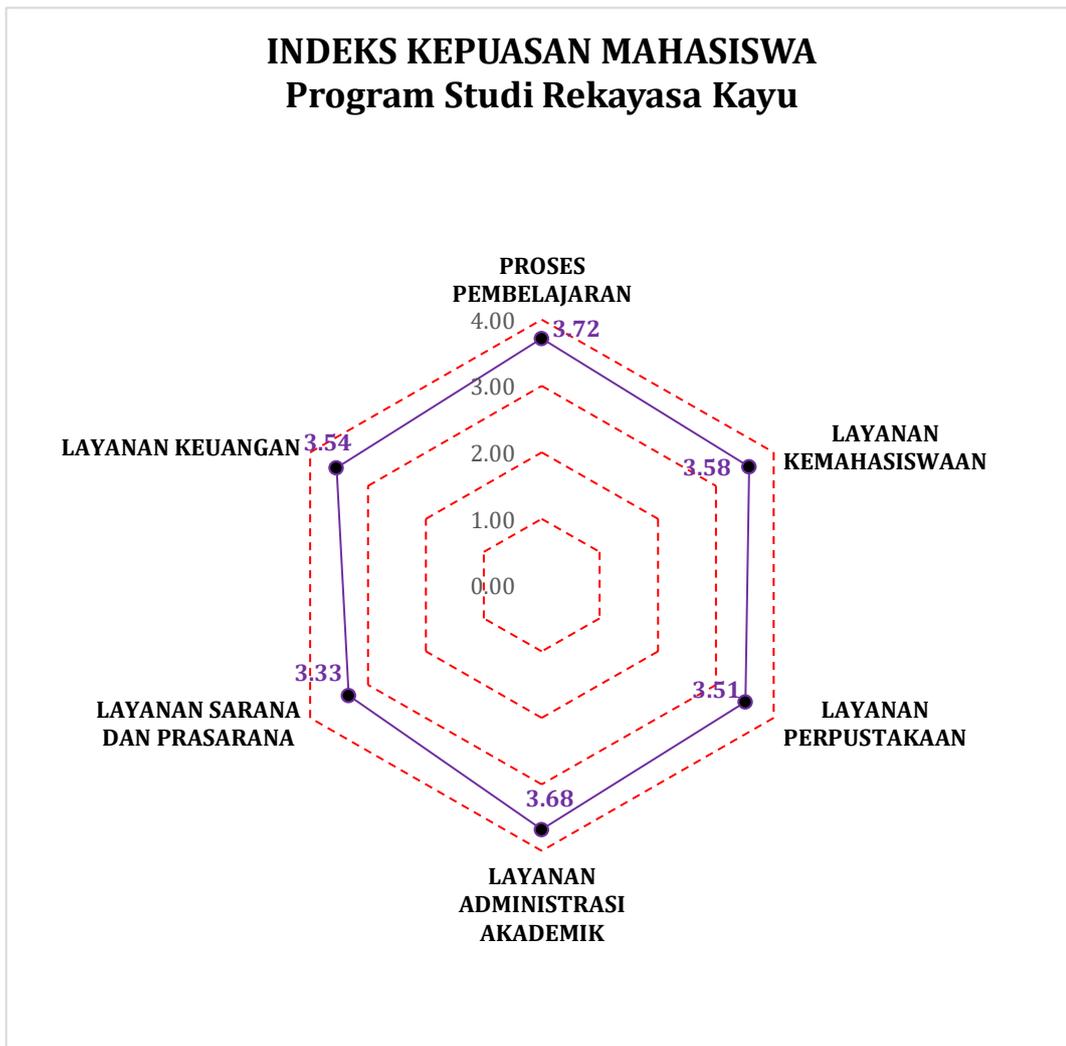
Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021.



**Gambar 3.9.6.** Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.9.7. Kesimpulan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Rekayasa Kayu

Dari ke-enam aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap semua layanan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda, hasil kepuasan dari mahasiswa Program Studi Rekayasa Kayu telah mencapai pada nilai Memuaskan atau 'Baik'. Sehingga pada kinerja kedepannya, Program Studi Rekayasa Kayu harus berfokus pada strategi untuk peningkatan pelayanan kepada mahasiswa, khususnya pada layanan sarana dan prasarana, sehingga dapat meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa pada kategori Sangat Memuaskan atau 'Sangat Baik' (range 4 – 5). Berikut adalah *Resume* dari Indeks Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Rekayasa Kayu.



**Gambar 3.9.7.** Resume Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan di Program Studi Rekayasa Kayu.

## BAB IV

### HASIL EVALUASI LEVEL INSTITUSI

#### 4.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Secara rata-rata, mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda menilai bahwa proses pembelajaran di Polieknik Pertanian Negeri Samarinda sudah memiliki nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99) dengan skor 3.17. Secara umum, proses pembelajaran dalam kelas sudah baik terbukti dari 12 butir penilaian layanan proses pembelajaran, hanya ada 1 butir penilaian yang masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99), yaitu pada butir *Materi Kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik*.

**Tabel 4.1.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN</b>		
A1	Rencana pembelajaran (silabus) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas	3.17
A2	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik	3.22
A3	Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka.	3.17
A4	Materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik	2.98
A5	Materi kuliah yang diberikan dosen up-to-date	3.16
A6	Tugas/materi praktek yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa	3.42
A7	Bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan	3.05
A8	Alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan	3.06
A9	Ruang laboratorium bersih dan tertata dengan rapi.	3.15
A10	Dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik yang memadai	3.42
A11	Dosen pembimbing mudah ditemui mahasiswa	3.11
A12	Materi praktek yang disampaikan oleh PLP dapat diserap dengan baik	3.16
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.17</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021



**Gambar 4.1.** Bagan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

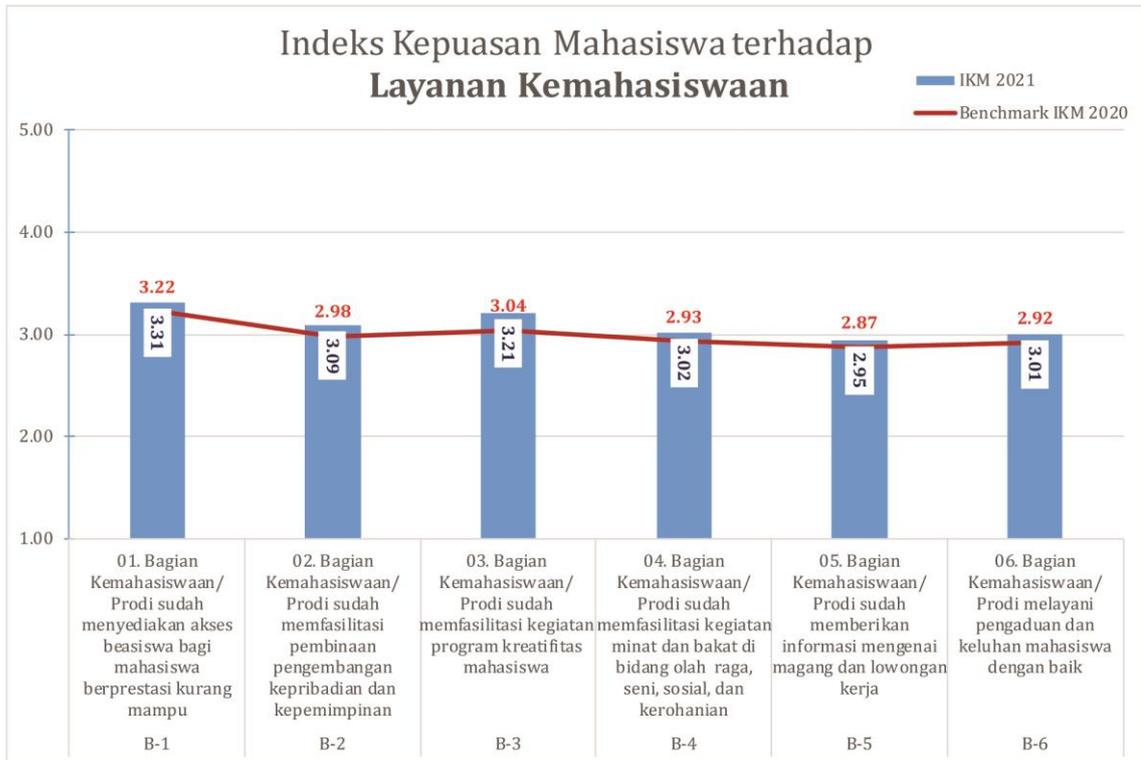
#### 4.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

Secara umum nilai rata-rata indeks kepuasan mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda terhadap layanan kemahasiswaan masih mencapai nilai minimum pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99) dengan skor 3.10. Secara umum, proses pembelajaran dalam kelas sudah baik terbukti dari 6 butir penilaian layanan proses pembelajaran, hanya ada 1 butir penilaian yang masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99), yaitu pada butir *Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja*.

**Tabel 4.2.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN</b>		
B1	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi kurang mampu	3.31
B2	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	3.09
B3	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa	3.21
B4	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	3.02
B5	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	2.95
B6	Bagian Kemahasiswaan/ Prodi melayani pengaduan dan keluhan mahasiswa dengan baik	3.01
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.10</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021



**Gambar 4.2.** Bagan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

**4.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan**

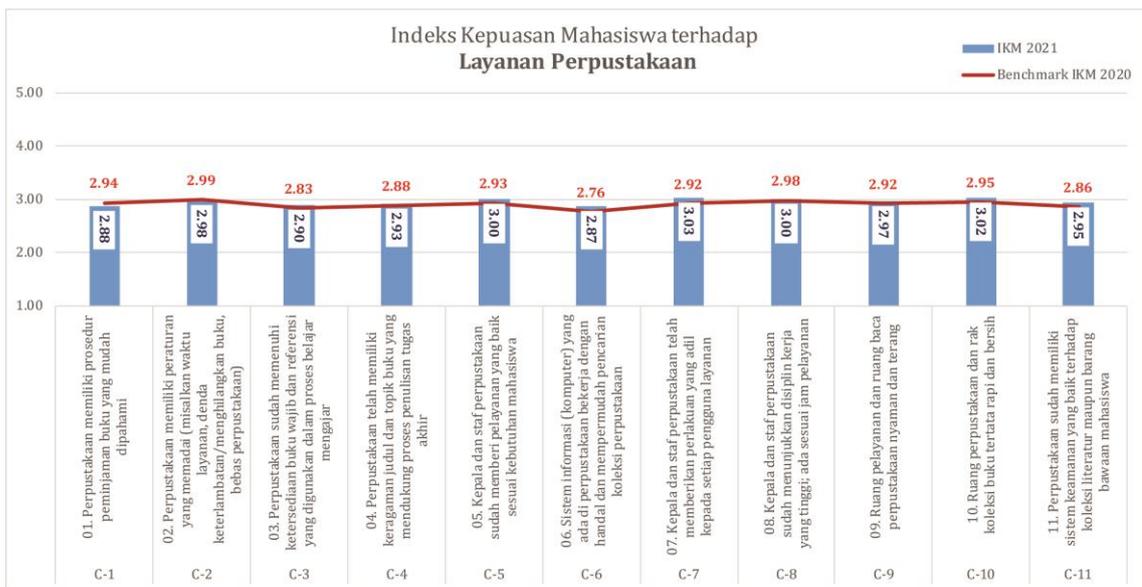
Secara umum, nilai rata-rata indeks kepuasan mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda terhadap layanan perpustakaan masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau ‘Cukup Baik’ (range 2 – 2.99) dengan skor 2.96. Dimana dari 11 butir penilaian pada layanan perpustakaan, terdapat 4 butir penilaian yang memiliki nilai pada kategori Memuaskan atau “Baik” (range 3 – 3.99), yaitu pada butir *Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa, Kepala dan staf perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan, Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan, dan Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih.*

**Tabel 4.3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>		
C1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami	2.88
C2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	2.98
C3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	2.90
C4	Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir	2.93
C5	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa	3.00

C6	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	2.87
C7	Kepala dan staf perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	3.03
C8	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	3.00
C9	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang	2.97
C10	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih	3.02
C11	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	2.95
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.96</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021



**Gambar 4.3.** Bagan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Layanan Perpustakaan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

#### 4.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

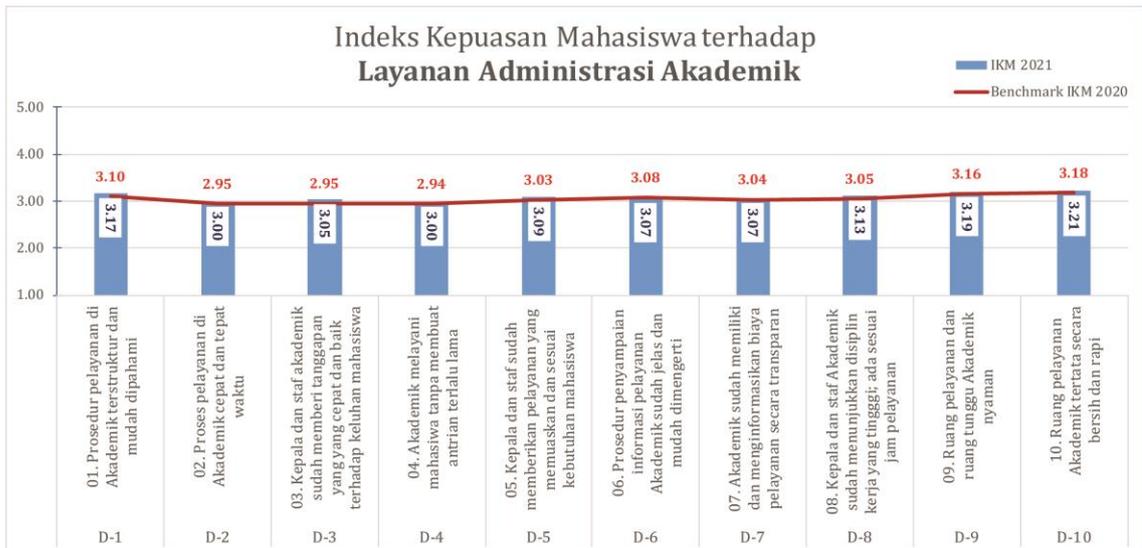
Secara umum, rata-rata nilai indeks kepuasan mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda terhadap layanan administrasi akademik telah mencapai nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99). Akan tetapi, beberapa butir penilaian masih memiliki nilai indeks kepuasan mahasiswa perlu lebih ditingkatkan seperti pada butir penilaian *Proses pelayanan di Akademik cepat dan tepat waktu* dan *Akademik melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama*.

**Tabel 4.4.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK</b>		
D1	Prosedur pelayanan di Akademik terstruktur dan mudah dipahami	3.17
D2	Proses pelayanan di Akademik cepat dan tepat waktu	3.00
D3	Kepala dan staf akademik sudah memberi tanggapan yang yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	3.05
D4	Akademik melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	3.00
D5	Kepala dan staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan mahasiswa	3.09

D6	Prosedur penyampaian informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti	3.07
D7	Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan	3.07
D8	Kepala dan staf Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	3.13
D9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman	3.19
D10	Ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi	3.21
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.10</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021



**Gambar 4.4.** Bagan Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Administrasi Akademik di **Politeknik Pertanian Negeri Samarinda**

#### 4.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

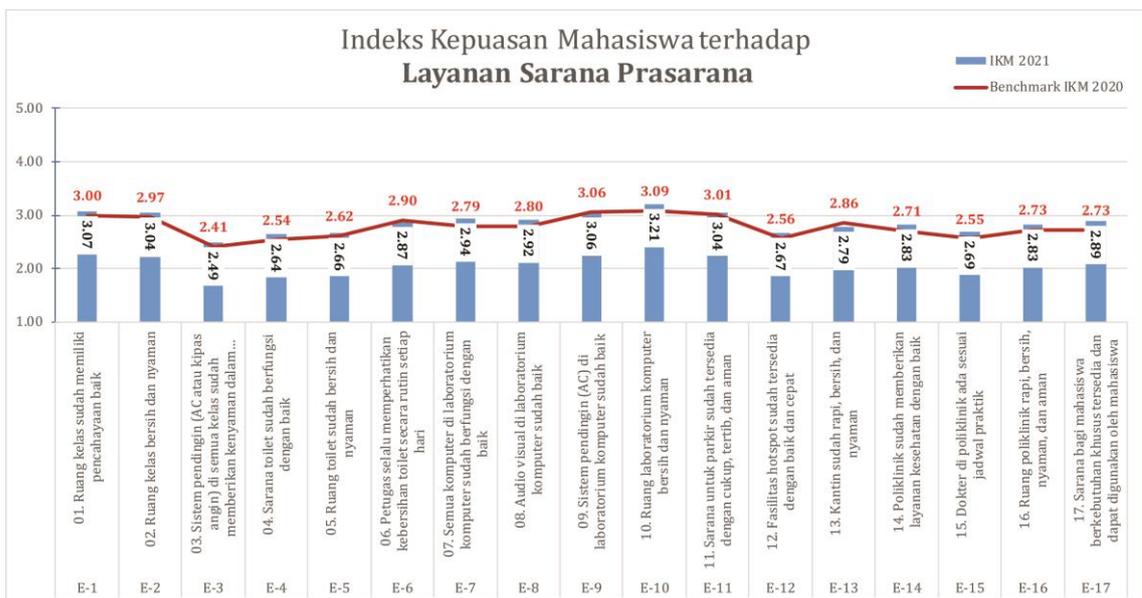
Secara umum, rata-rata nilai indeks kepuasan mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda terhadap layanan sarana dan prasarana masih memiliki nilai pada kategori Cukup Memuaskan atau 'Cukup Baik' (range 2 – 2.99). Hal tersebut terlihat dari 17 butir penilaian hanya 5 butir penilaian yang telah memiliki rata-rata mencapai nilai pada kategori Memuaskan atau 'Baik' (range 3 – 3.99), yaitu pada butir penilaian *Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik, Ruang kelas bersih dan nyaman, Sistem pendingin (AC) di laboratorium komputer sudah baik, Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman, serta pada butir penilaian Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman.*

**Tabel 4.5.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana **Politeknik Pertanian Negeri Samarinda**

NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA</b>		
E1	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik	3.07
E2	Ruang kelas bersih dan nyaman	3.04
E3	Sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2.49
E4	Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik	2.64
E5	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	2.66
E6	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	2.87

E7	Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik	2.94
E8	Audio visual di laboratorium komputer sudah baik	2.92
E9	Sistem pendingin (AC) di laboratorium komputer sudah baik	3.06
E10	Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman	3.21
E11	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman	3.04
E12	Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat	2.67
E13	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman	2.79
E14	Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik	2.83
E15	Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik	2.69
E16	Ruang poliklinik rapi, bersih, nyaman, dan aman	2.83
E17	Sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus tersedia dan dapat digunakan oleh mahasiswa	2.89
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.86</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021



**Gambar 4.5.** Bagan Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana di **Politeknik Pertanian Negeri Samarinda**

#### 4.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

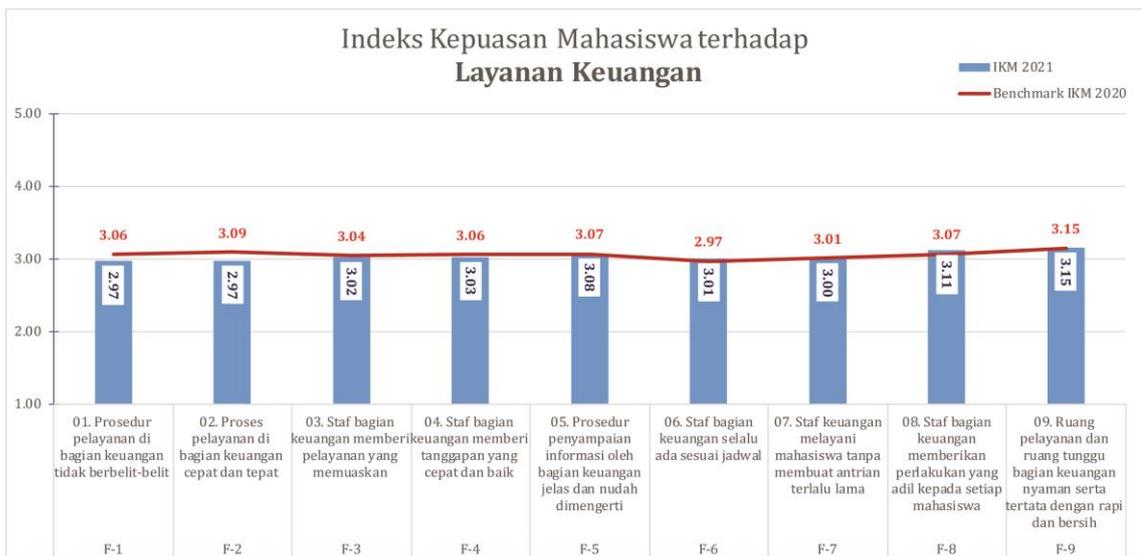
Secara umum, rata-rata indeks kepuasan mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda terhadap layanan keuangan telah mencapai nilai pada kategori Memuaskan atau “Baik” (range 3 – 3.99). Akan tetapi pada butir penilaian *Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit*, dan *Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat*, masih memiliki rata-rata nilai indeks kepuasan mahasiswa pada kategori Cukup Memuaskan atau “Cukup Baik” (range 2 – 2.99).

**Tabel 4.6.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan **Politeknik Pertanian Negeri Samarinda**

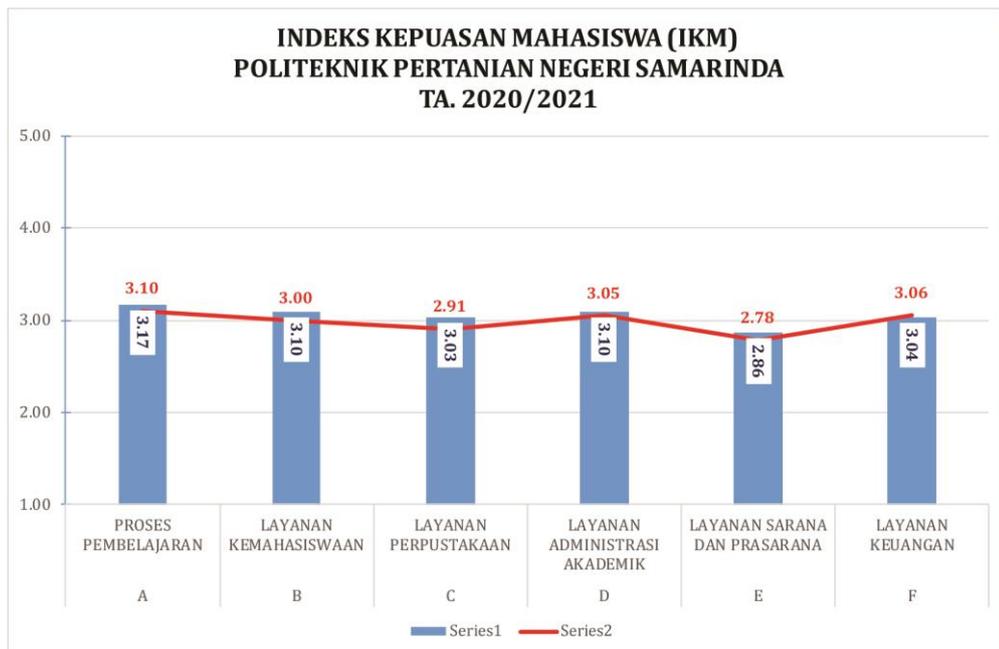
NO	BUTIR PENILAIAN	SCORING
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN</b>		
F1	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	2.97
F2	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat	2.97
F3	Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan	3.02

F4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik	3.03
F5	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti	3.08
F6	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal	3.01
F7	Staf keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	3.00
F8	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa	3.11
F9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih	3.15
<b>RATA-RATA</b>		<b>3.04</b>

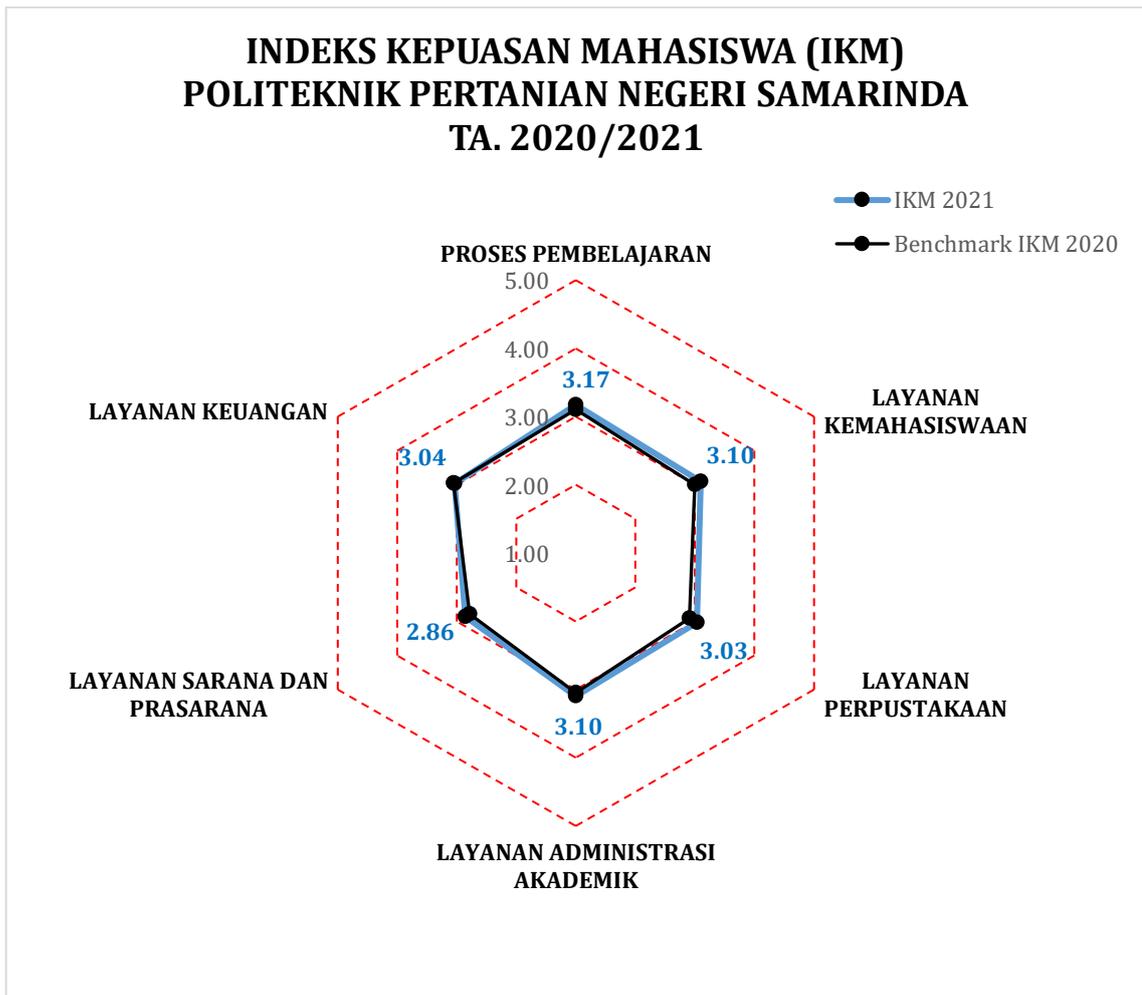
- Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2021



**Gambar 4.6.** Bagan Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda



**Gambar 4.7.** Bagan Peringkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Rata-Rata Terhadap Seluruh Layanan yang ada di lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda



**Gambar 4.8.** Resume Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Seluruh Pelayanan di Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda.

## BAB V

### REKOMENDASI

Secara umum, setiap komponen pelayanan mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini ada yang signifikan dan ada pula yang tidak karena masih berada dalam level kepuasan yang sama.

- Pelayanan kegiatan Proses Pembelajaran, **meningkat** dari 3.10 (2020) menjadi 3.17 (2021), masih berada pada level **memuaskan**.
- Pelayanan Bidang Kemahasiswaan, **meningkat** dari 3.00 (2020) menjadi 3.10 (2021), masih berada pada level **memuaskan**.
- Pelayanan Bidang Akademik, **meningkat** dari 3.05 (2020) menjadi 3.10 (2021), meningkat dari level **cukup memuaskan** menjadi **memuaskan**.
- Pelayanan Bidang Keuangan, **menurun** dari 3.06 (2020) menjadi 3.04 (2021), masih berada pada level **memuaskan**.
- Pelayanan perpustakaan, **meningkat** dari 2.91 (2020) menjadi 3.03 (2021), masih meningkat dari level **cukup memuaskan** menjadi **memuaskan**.
- Pelayanan bidang sarana dan prasarana, **meningkat** dari 2.78 (2020) menjadi 2.86 (2021), akan tetapi masih berada pada level **cukup memuaskan**.

Berdasarkan hasil survei kepuasan pada Tahun 2021 ini, peningkatan pelayanan yang cukup signifikan telah diberikan oleh kegiatan proses pembelajaran, bidang akademik, kemahasiswaan, dan perpustakaan dengan baik. Hal ini perlu terus dipertahankan agar tingkat kepuasan mahasiswa tidak menurun. Di sisi lain, yang menjadi perhatian kita bersama adalah peningkatan pelayanan di bidang keuangan dan sarana/prasarana. Oleh karena itu, diharapkan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda dapat meningkatkan dan memberikan *support* terhadap strategi pelayanan terutama dalam hal meningkatkan pelayanan keuangan dan ketersediaan sarana/prasarana yang dibutuhkan oleh mahasiswa.



**POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI SAMARINDA  
TAHUN 2021**