



**LAPORAN STUDI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN  
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI SAMARINDA  
TAHUN AJARAN 2018-2019**



**SATUAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI SAMARINDA  
TAHUN 2019**

**LAPORAN STUDI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN DOSEN, PLP, DAN ADMINISTRASI  
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI SAMARINDA  
TAHUN AJARAN 2018-2019**



**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI SAMARINDA  
2019**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	6
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	7
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	8
<b>2.1. METODE PENGUMPULAN DATA</b> .....	8
<b>2.2. METODE ANALISIS DATA</b> .....	8
<b>BAB III HASIL SURVEY LEVEL INSTITUSI</b> .....	9
<b>3.1. PROGRAM STUDI PENGELOLAAN LINGKUNGAN (PL)</b> .....	9
<b>3.1.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran</b> .....	9
<b>3.1.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan</b> .....	9
<b>3.1.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan</b> .....	10
<b>3.1.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik</b> .....	11
<b>3.1.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana</b> .....	12
<b>3.1.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan</b> .....	13
<b>3.2. PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA PERANGKAT LUNAK (TRPL)</b> .....	14
<b>3.2.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran</b> .....	14
<b>3.2.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan</b> .....	14
<b>3.2.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan</b> .....	15
<b>3.2.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik</b> .....	15
<b>3.2.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana</b> .....	16
<b>3.2.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan</b> .....	17
<b>3.3. PROGRAM STUDI REKAYASA KAYU (RK)</b> .....	19
<b>3.3.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran</b> .....	19
<b>3.3.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan</b> .....	19
<b>3.3.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan</b> .....	20
<b>3.3.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik</b> .....	21
<b>3.3.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana</b> .....	21
<b>3.3.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan</b> .....	22
<b>3.4. PROGRAM STUDI TEKNOLOGI HASIL PERKEBUNAN (THP)</b> .....	24
<b>3.4.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran</b> .....	24
<b>3.4.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan</b> .....	24
<b>3.4.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan</b> .....	25
<b>3.4.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi</b> .....	26
<b>3.4.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana</b> .....	26

3.4.6.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan .....	27
3.5.	PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERKEBUNAN (PP) .....	28
3.5.1.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran .....	28
3.5.2.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan.....	28
3.5.3.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan.....	29
3.5.4.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi.....	30
3.5.5.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana .....	31
3.5.6.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan .....	31
3.6.	PROGRAM STUDI BUDIDAYA TANAMAN PERKEBUNAN .....	32
3.6.1.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran .....	32
3.6.2.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan.....	32
3.6.3.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan.....	33
3.6.4.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik.....	34
3.6.5.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana .....	35
3.6.6.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan .....	35
3.7.	PROGRAM STUDI PENGOLAHAN HASIL HUTAN (PHH).....	37
3.7.1.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran .....	37
3.7.2.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan.....	37
3.7.3.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan.....	38
3.7.4.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik.....	39
3.7.5.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana .....	39
3.7.6.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan .....	40
3.8.	PROGRAM STUDI TEKNOLOGI GEOMATIKA (TG) .....	41
3.8.1.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran .....	41
3.8.2.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan.....	41
3.8.3.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan.....	42
3.8.4.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik.....	43
3.8.5.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana .....	43
3.8.6.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan .....	45
3.9.	PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HUTAN (PH).....	46
3.9.1.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran .....	46
3.9.2.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan.....	46
3.9.3.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan.....	47
3.9.4.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik.....	47
3.9.5.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana .....	48

3.9.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan .....	49
<b>BAB IV HASIL EVALUASI LEVEL INSTITUSI .....</b>	<b>50</b>
4.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran.....	50
4.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	51
4.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan .....	52
4.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik.....	53
4.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana.....	55
4.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan .....	56

## KATA PENGANTAR

Sebagai sebuah lembaga pendidikan yang berkomitmen pada peningkatan kualitas, Politeknik Pertanian Negeri (Politani) Samarinda terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi khususnya mahasiswa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda. Survei kepuasan mahasiswa telah dilakukan sejak tahun 2018. Pelaksanaan survei kepuasan tahun 2019 berbeda dari survei kepuasan 2018 dimana di tahun ini ada beberapa perubahan dan penambahan komponen penilaian. Item penilaian pelayanan dosen dan PLP (Pranata Laboratorium Pendidikan) digabungkan dalam satu jenis komponen yaitu proses pembelajaran. Sementara itu, penambahan komponen penilaian termasuk pelayanan sarana & prasarana, pelayanan perpustakaan, dan pelayanan keuangan.

Survey 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 survey melibatkan seluruh anggota SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) Politani Samarinda dan dosen GKM (Gugus Kendali Mutu) serta tenaga administrasi di setiap Program Studi.

Hasil survey menunjukkan bahwa mahasiswa Politani menilai bahwa proses pembelajaran di Politani baik dan memuaskan (skor 3,01). Sementara itu komponen layanan lainnya yang dinilai cukup baik atau cukup memuaskan adalah layanan kemahasiswaan (2,90), administrasi akademik (2,92), keuangan (2,92), perpustakaan (2,78), dan sarana & prasarana (2,64). Walaupun beberapa komponen layanan dinilai cukup baik, hal ini merupakan peluang bagi Politani untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi di Politani Samarinda.

Hasil dari survey kepuasan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi kepada program studi dalam mengarahkan dan mengelola program studinya masing-masing. Lebih lanjut, keseluruhan hasil dari survey 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 2019

Ketua SPMI



Ernita Obeth, Ph.D

NIP.197705242002122001

# **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. Survey kepuasan mahasiswa merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap proses pembelajaran dan pelayanan dalam lingkup Politeknik Pertanian Negeri Samarinda. Hasil survey ini juga dapat menjadi dasar bagi pihak pengelola dalam pembuatan kebijakan-kebijakan ke arah tercapainya visi dan misi Politani Samarinda. Dalam survey kepuasan tahun 2019 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 terbagi dalam empat bab. Bab I merupakan pendahuluan, Bab II menjelaskan tentang metode pengumpulan data dan analisa data. Bab III menguraikan hasil survey di level program studi yang meliputi se, bilan program studi yaitu Pengolahan Hasil Hutan, Teknologi Geomatika, Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak, Teknologi Hasil Perkebunan, Pengelolaan Lingkungan, Pengelolaan Perkebunan, Budidaya Tanaman Perkebunan, Pengelolaan Hutan, dan Rekayasa Kayu. Bab IV menyajikan hasil survei di level institusi.

## BAB II

### METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

#### 2.1. METODE PENGUMPULAN DATA

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.

#### 2.2. METODE ANALISIS DATA

Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap kali 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 1.** 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 Politani 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*

## BAB III

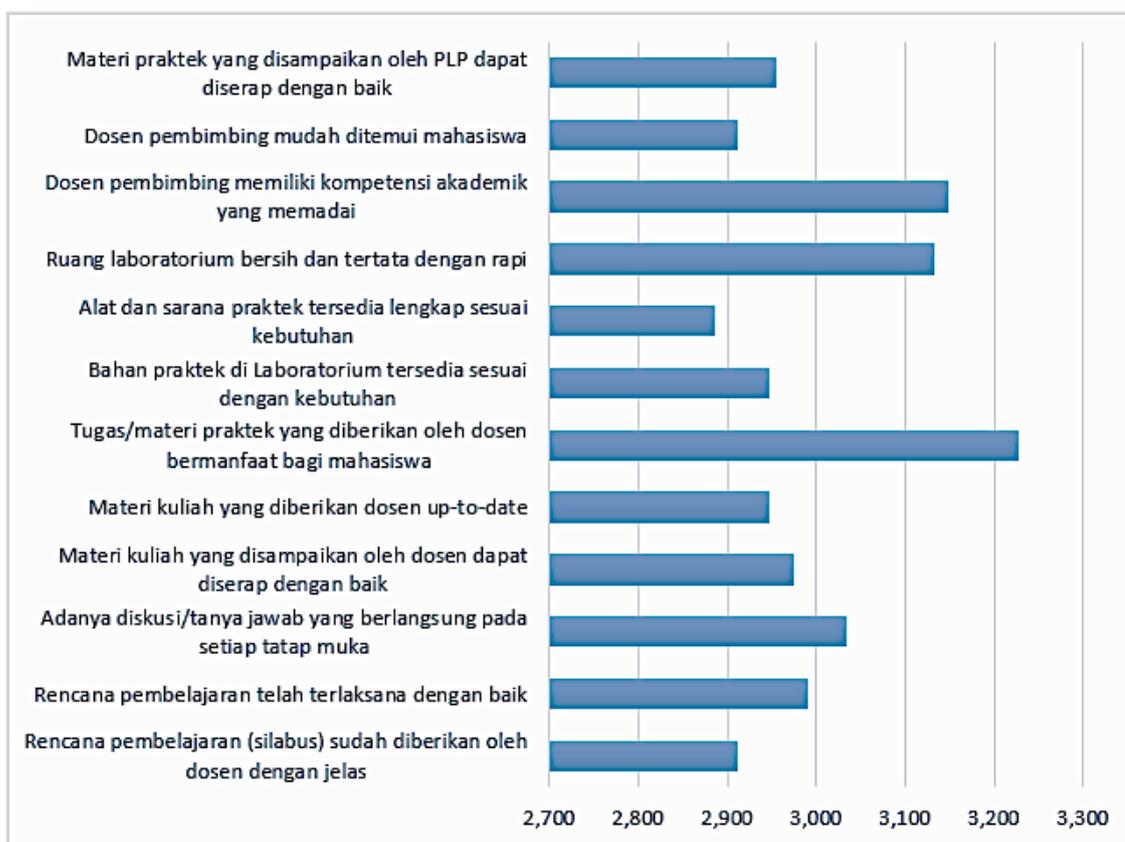
### HASIL SURVEY LEVEL INSTITUSI

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

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

Dalam proses perkuliahan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan, kompetensi dosen, pentingnya materi/tugas yang diberikan dosen, dan adanya diskusi dalam kelas, mendapatkan nilai baik. Namun, materi kuliah dianggap kurang up-to-date dan sulit diserap oleh mahasiswa. Disamping itu, dosen juga kurang menyampaikan rencana perkuliahan dengan baik dan tidak mudah ditemui oleh mahasiswa.

Dalam kegiatan praktek, walaupun laboratorium dinilai bersih dan tertata dengan rapi, ketersediaan alat di lab tidak sesuai dengan kebutuhan. Disamping itu, materi praktek yang disampaikan oleh PLP tidak dapat diserap dengan baik oleh mahasiswa



**Gambar 1.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

##### 3.1.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

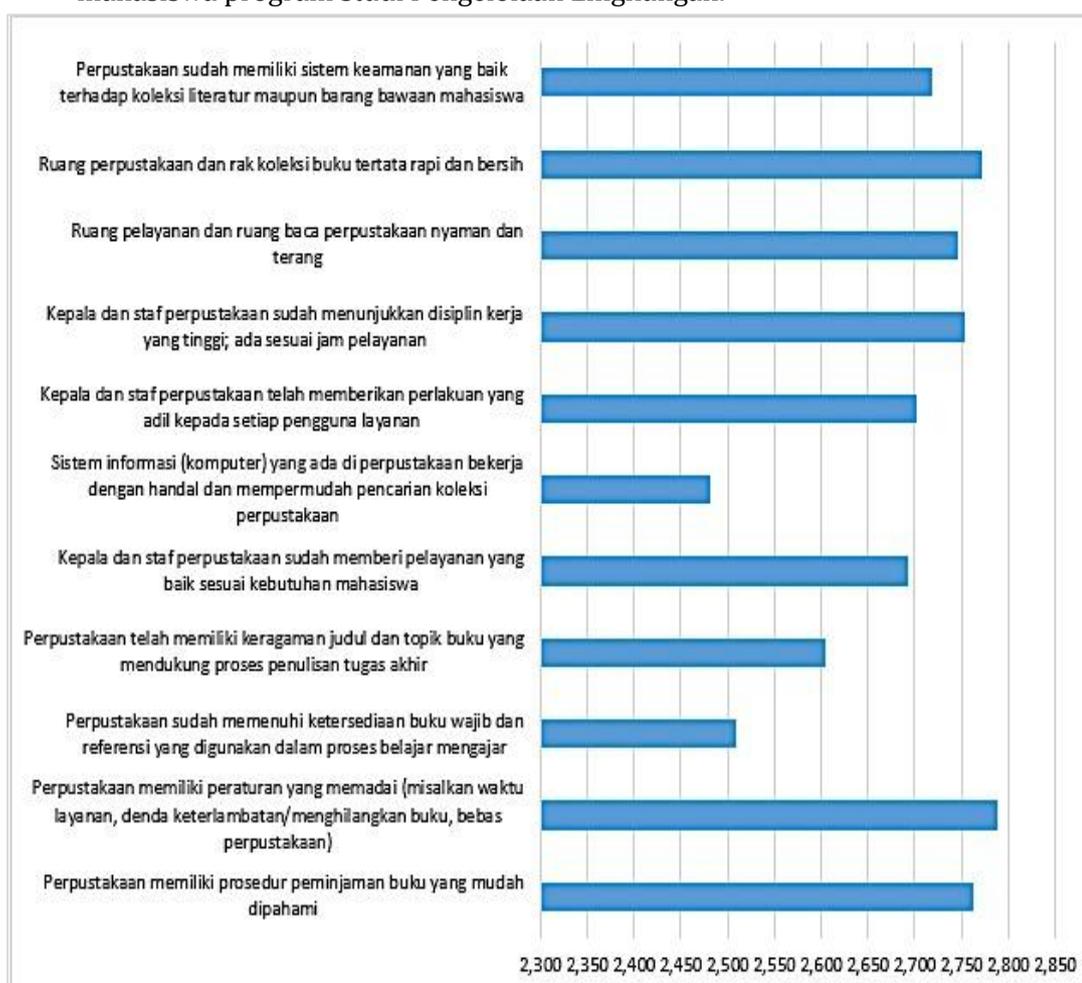
Secara umum, seluruh pelayanan di bagian kemahasiswaan masih dirasakan “cukup” oleh mahasiswa.



**Gambar 2.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.1.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

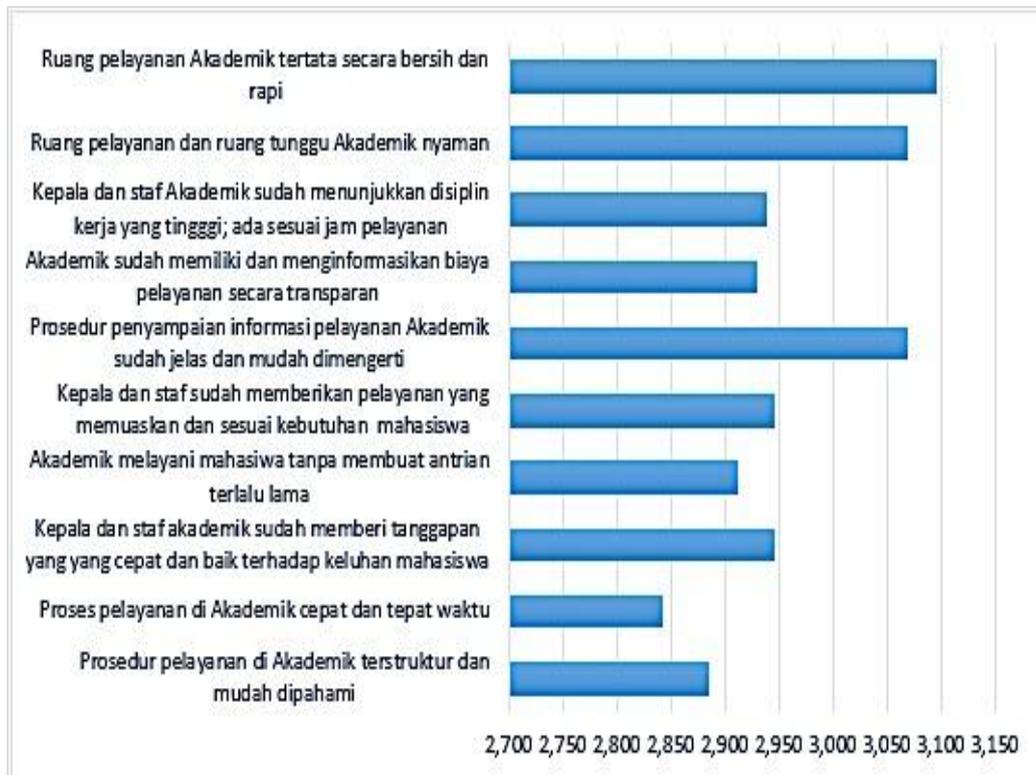
Secara umum, seluruh pelayanan di perpustakaan masih dirasakan “cukup” oleh mahasiswa program studi Pengelolaan Lingkungan.



**Gambar 3.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.1.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

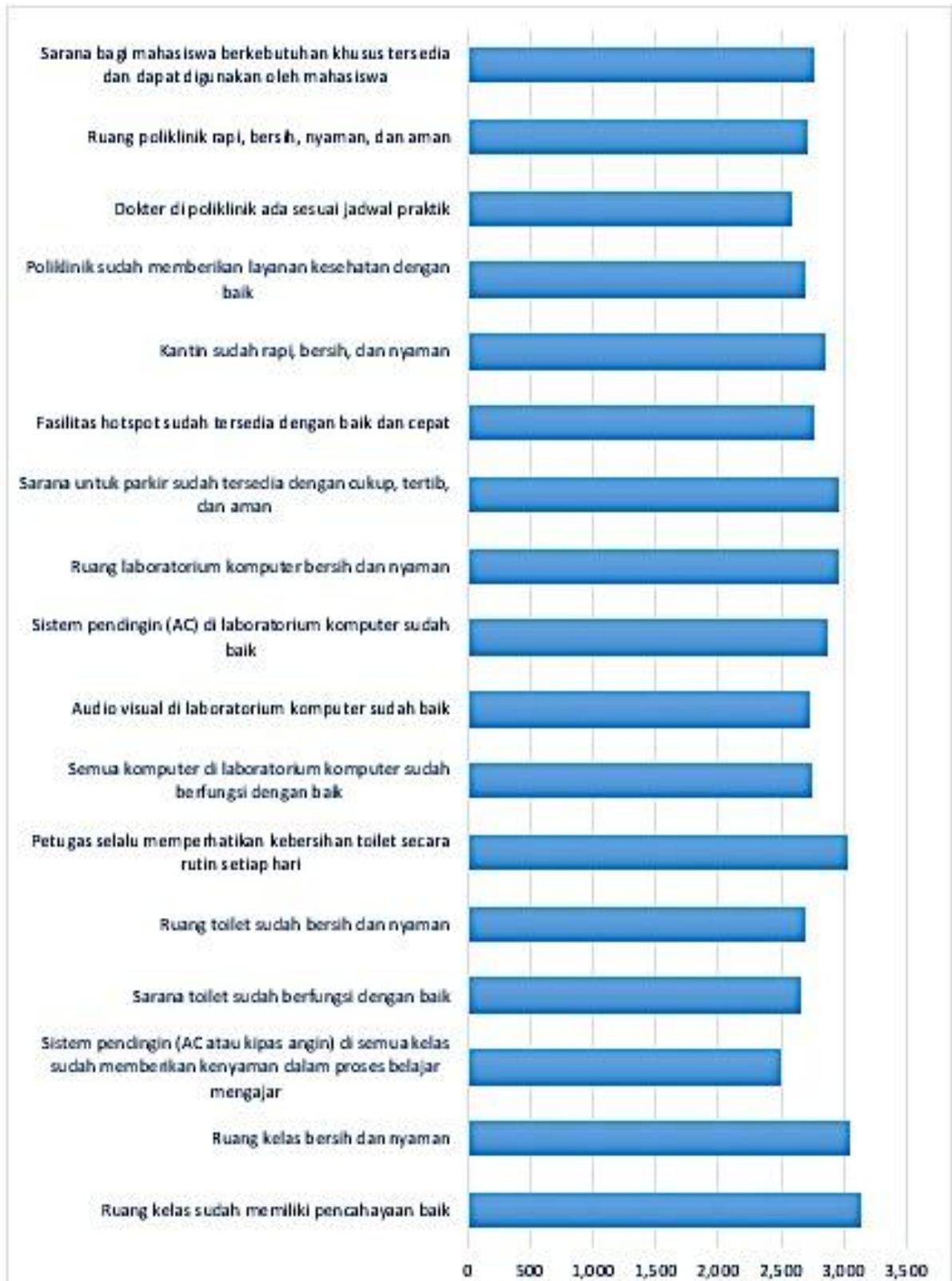
Prosedur penyampaian informasi pelayanan akademik dan kerapian serta kebersihan ruang pelayanan akademik dinilai “baik” oleh mahasiswa namun faktor-faktor pelayanan lainnya masih dinilai “cukup” oleh mahasiswa program studi Pengelolaan Lingkungan.



**Gambar 4.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

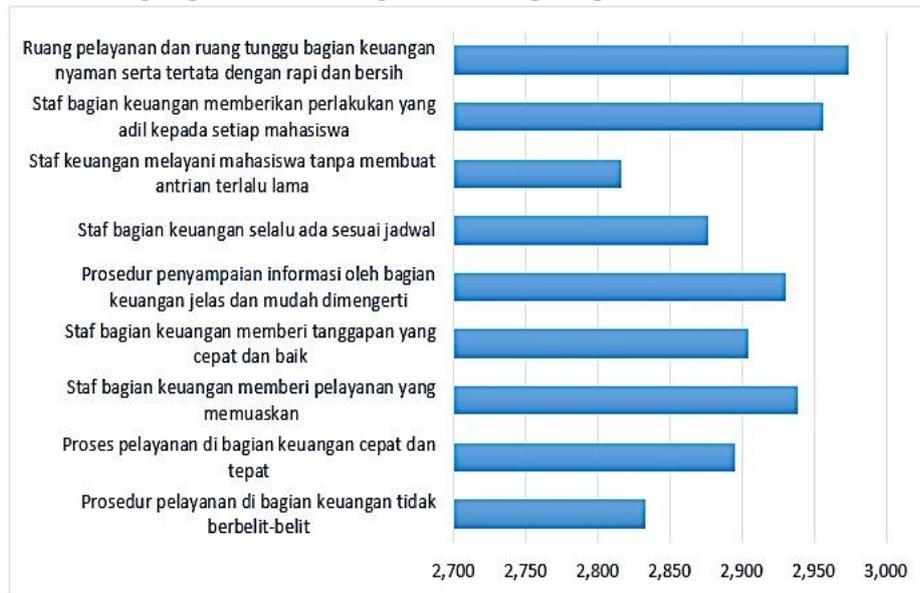
Kebersihan toilet, kebersihan/kenyamanan ruang kelas, dan pencahayaan ruang kelas termasuk “baik” namun saran dan prasarana lainnya masih dirasa “cukup” oleh mahasiswa Pengelolaan Lingkungan.



**Gambar 5.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.1.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan

Secara umum, seluruh pelayanan di bagian keuangan masih dirasakan “cukup” oleh mahasiswa program studi Pengelolaan Lingkungan.

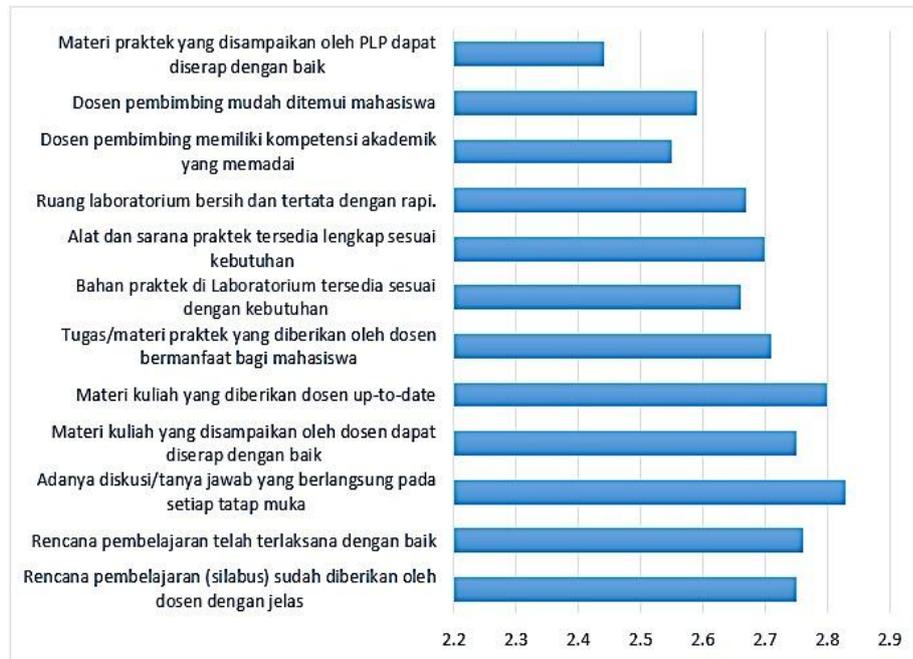


**Gambar 6.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

### 3.2.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Secara umum, semua komponen dalam proses pembelajaran baik perkuliahan dan praktek masih dirasa “cukup” oleh mahasiswa TRPL. Adapun komponen pembelajaran yang terendah adalah penyerapan materi praktek yang diberikan oleh PLP.



**Gambar 7.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.2.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

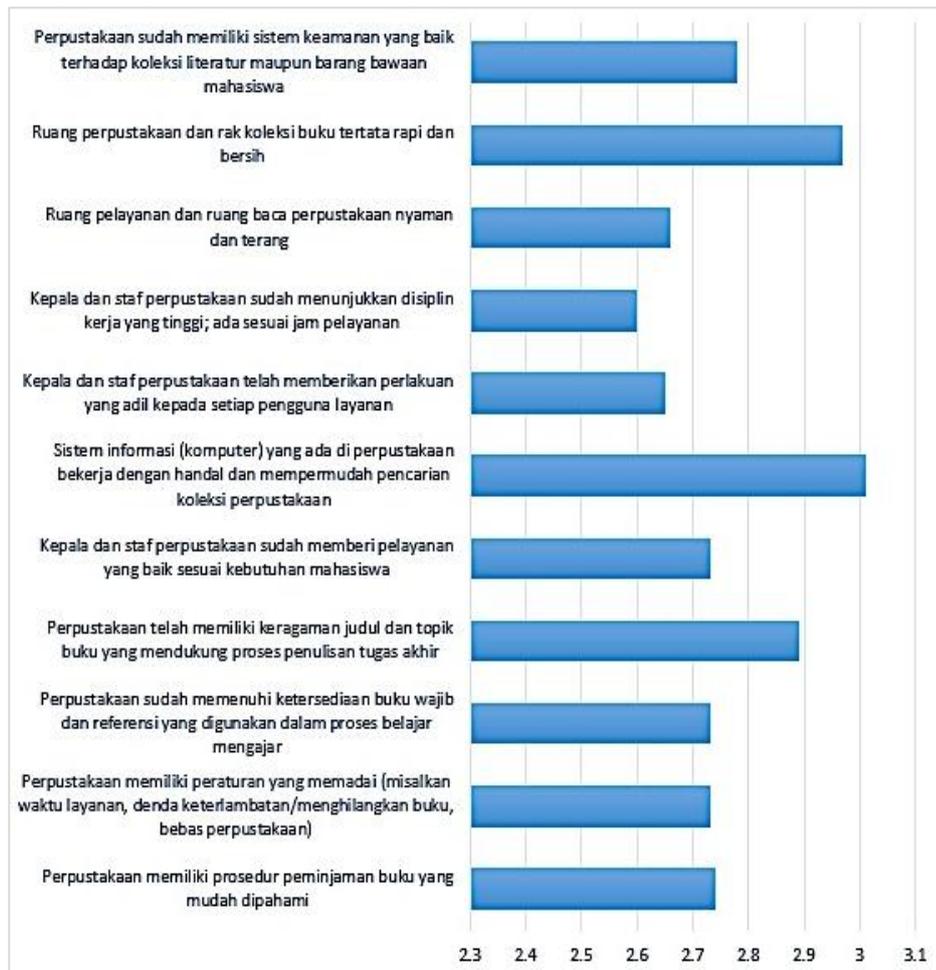
Secara umum, semua pelayanan di bagian kemahasiswaan dirasa “cukup” oleh mahasiswa TRPL walaupun dibandingkan dengan jenis pelayanan lainnya, pelayanan tentang keluhan mahasiswa lebih tinggi.



**Gambar 8.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.2.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

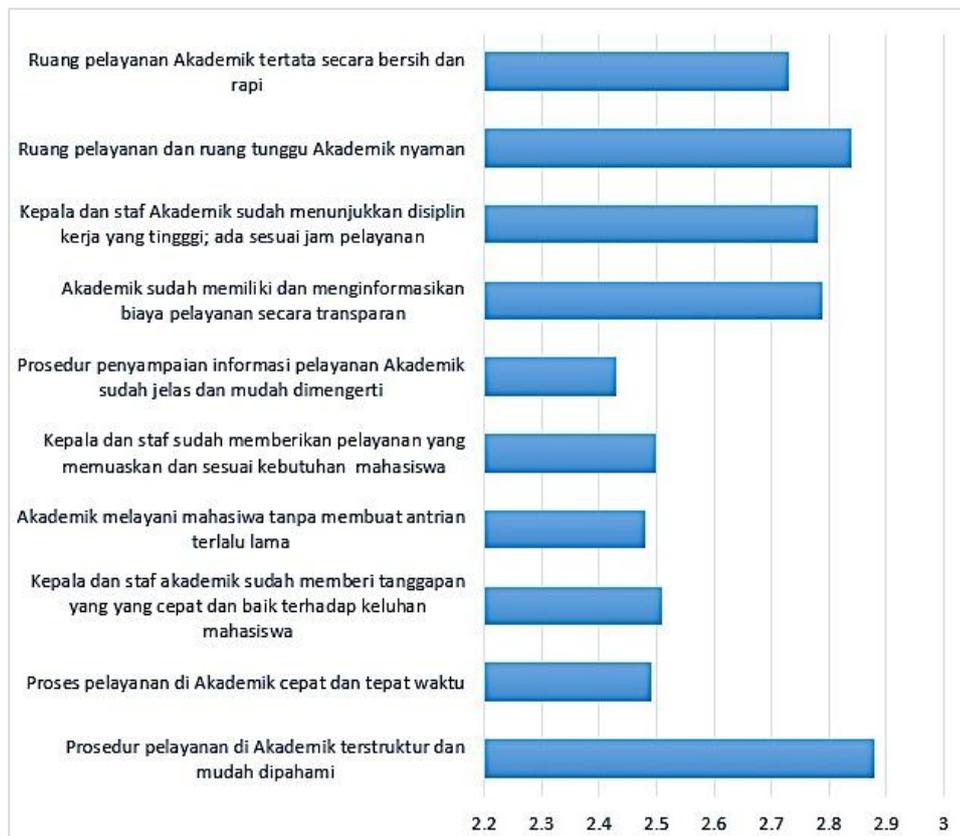
Mahasiswa TRPL menilai komputer yang ada diperpustakaan sudah cukup baik dalam membantu mahasiswa mencari buku yang dibutuhkan. Komponen-komponen pelayanan lainnya di perpustakaan masih termasuk kategori “cukup”.



**Gambar 9.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.2.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

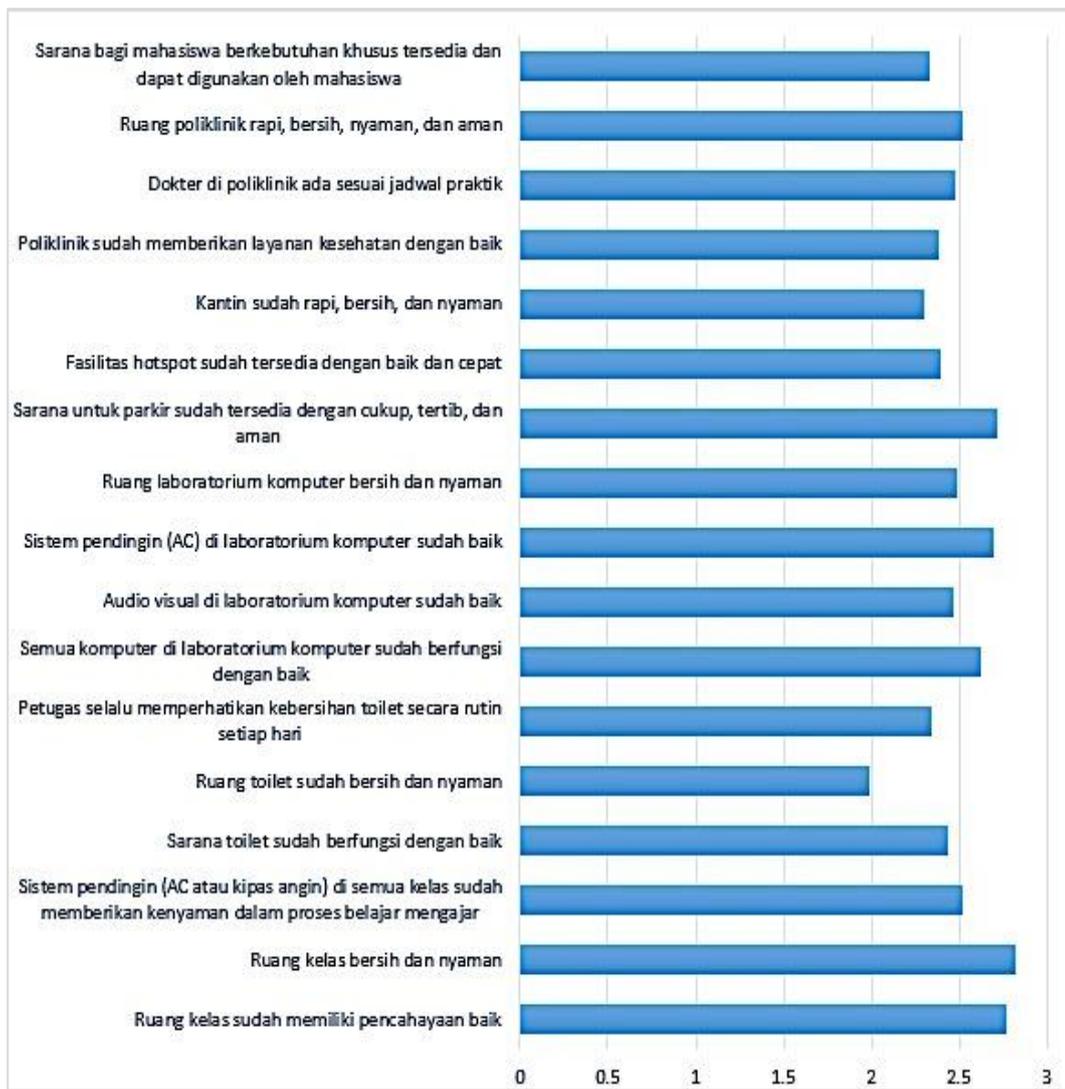
Seluruh komponen pelayanan administrasi di bagian akademik dirasa “cukup” oleh mahasiswa TRPL.



**Gambar 10.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

Tingkat kepuasan mahasiswa TRPL terhadap ketersediaan sarana dan prasarana baik yang menunjang proses pembelajaran maupun yang non akademik adalah cukup.



**Gambar 11.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.2.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan

Seluruh pelayanan bagian keuangan dirasa cukup memuaskan oleh mahasiswa TRPL. Yang perlu menjadi perhatian adalah pelayanan kecepatan dan ketepatan pelayanan.



**Gambar 12.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Keuangan di Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

#### 3.3.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

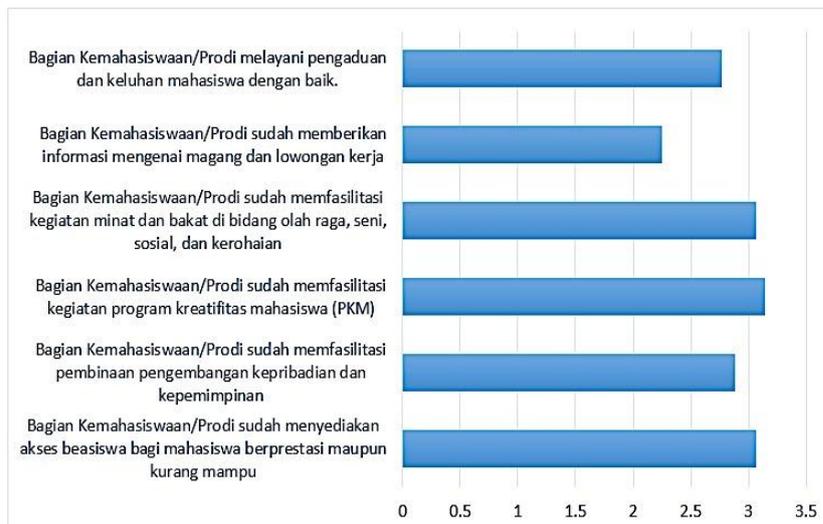
Dalam proses pembelajaran, mahasiswa RK merasa manfaat tugas/materi kuliah dan kompetensi dosen RK sudah baik namun komponen lainnya dalam proses pembelajaran masih cukup.



**Gambar 13.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

#### 3.3.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

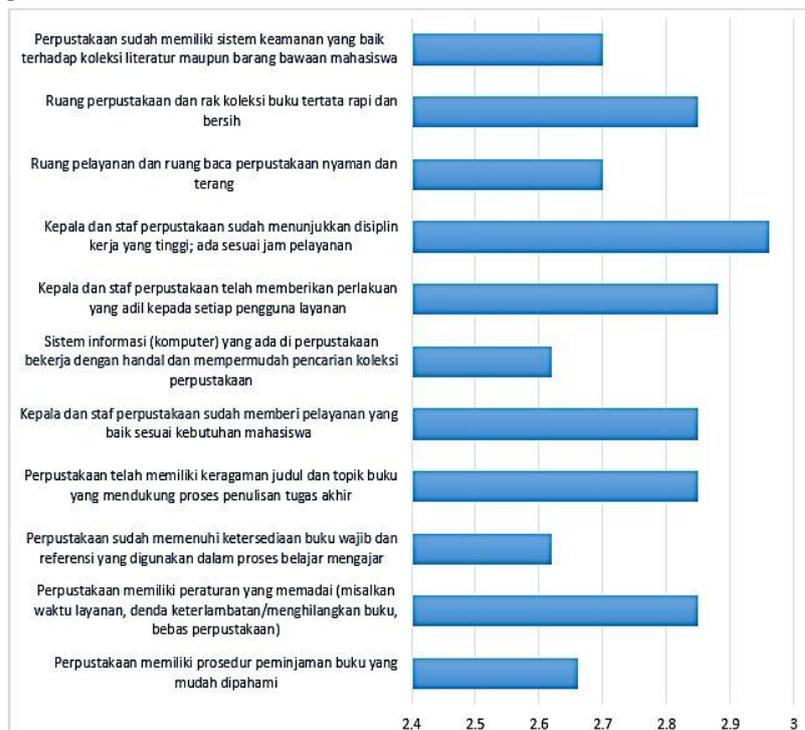
Layanan bagian kemahasiswaan dalam memfasilitasi kegiatan minat & bakat mahasiswa, PKM, dan beasiswa sudah dirasa baik oleh mahasiswa namun komponen pelayanan lainnya masih dirasa cukup oleh mahasiswa RK.



**Gambar 14.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.3.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

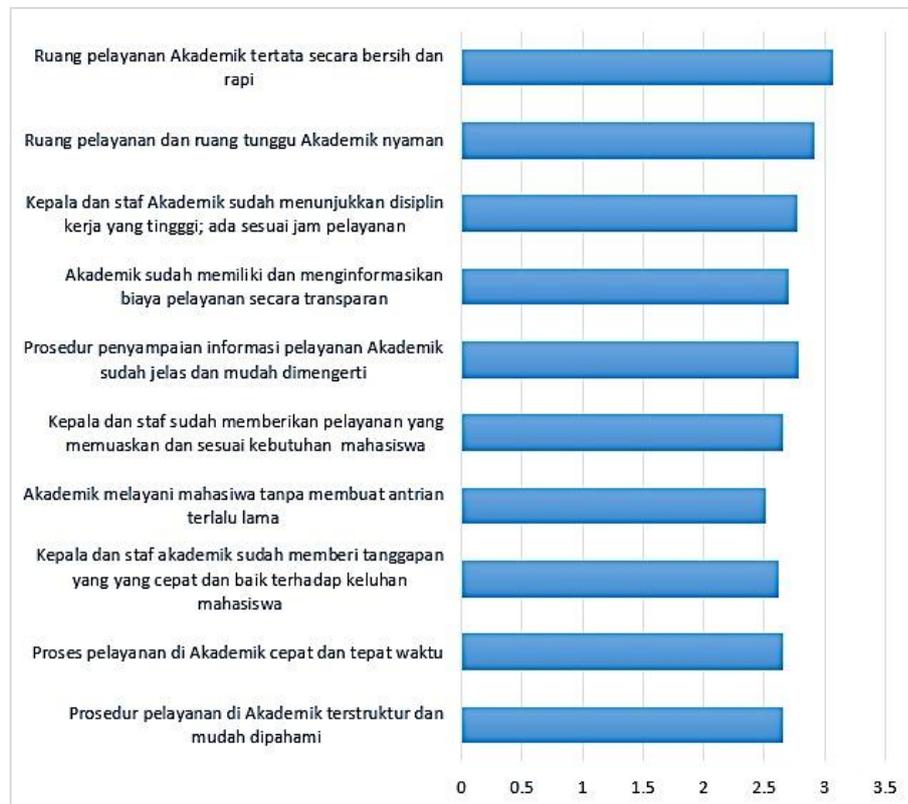
Seluruh komponen pelayanan perpustakaan termasuk ruang perpustakaan dirasa 'cukup' oleh mahasiswa RK.



**Gambar 15.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.3.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

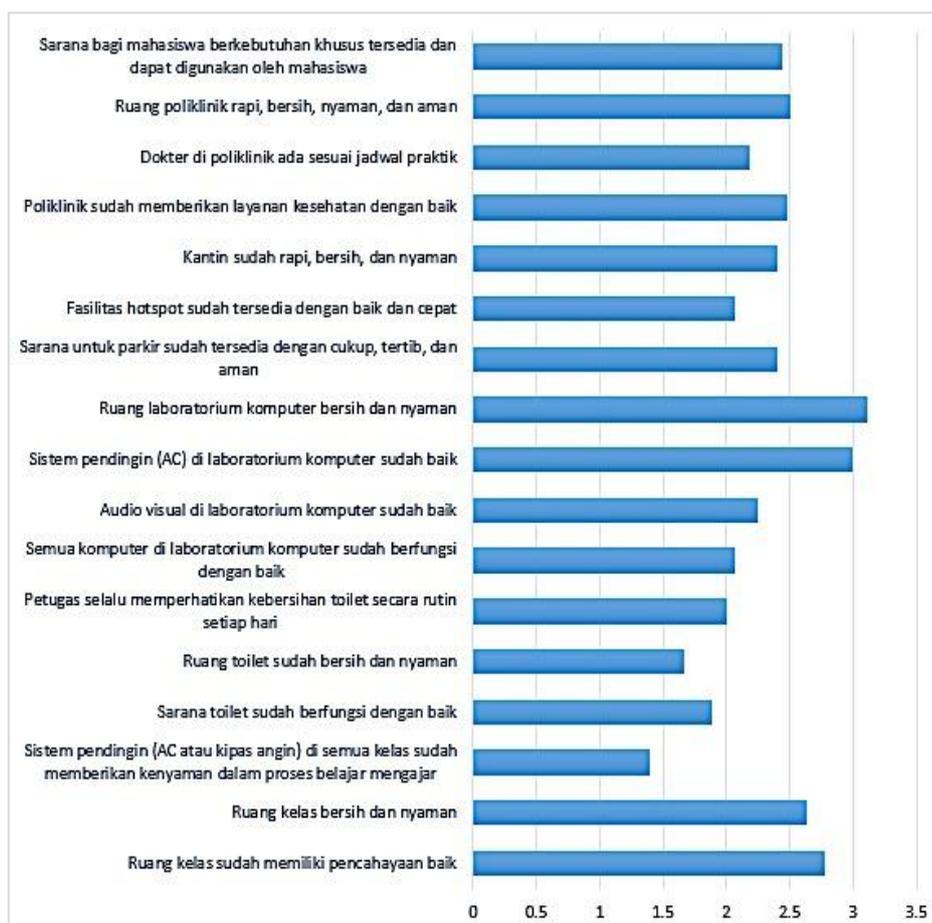
Dari seluruh pelayanan yang diterima oleh mahasiswa program studi RK, hanya ruang pelayanan yang mendapat penilaian 'baik' sementara semua komponen lainnya mendapat penilain 'cukup'.



**Gambar 16.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

Sarana berupa ruang laboratorium komputer yang bersih dan ketersediaan pendingin ruang di dalamnya dirasa 'baik' oleh mahasiswa sementara komponen sarana dan prasarana lainnya masih masuk dalam kategori 'cukup'.



**Gambar 17.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.3.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan

Secara umum, seluruh pelayanan yang diberikan bagian keuangan dirasa cukup oleh mahasiswa program studi Rekayasa Kayu.

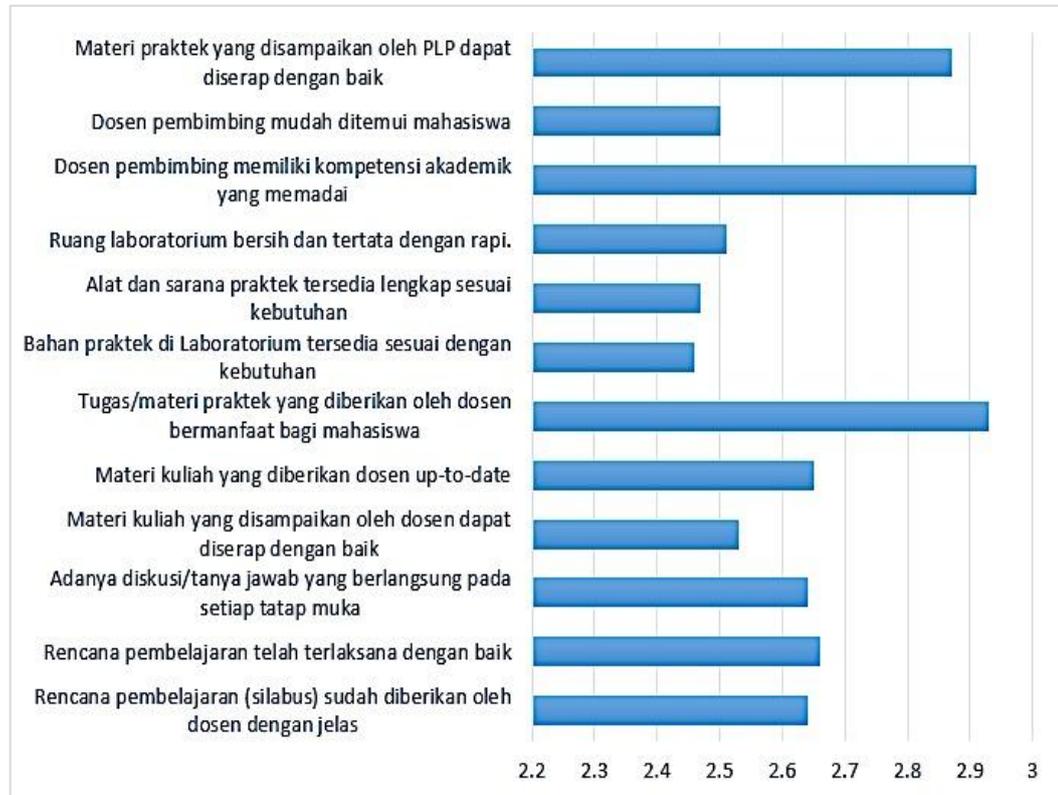


**Gambar 18.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Keuangan di Program Studi Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

#### 3.4.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

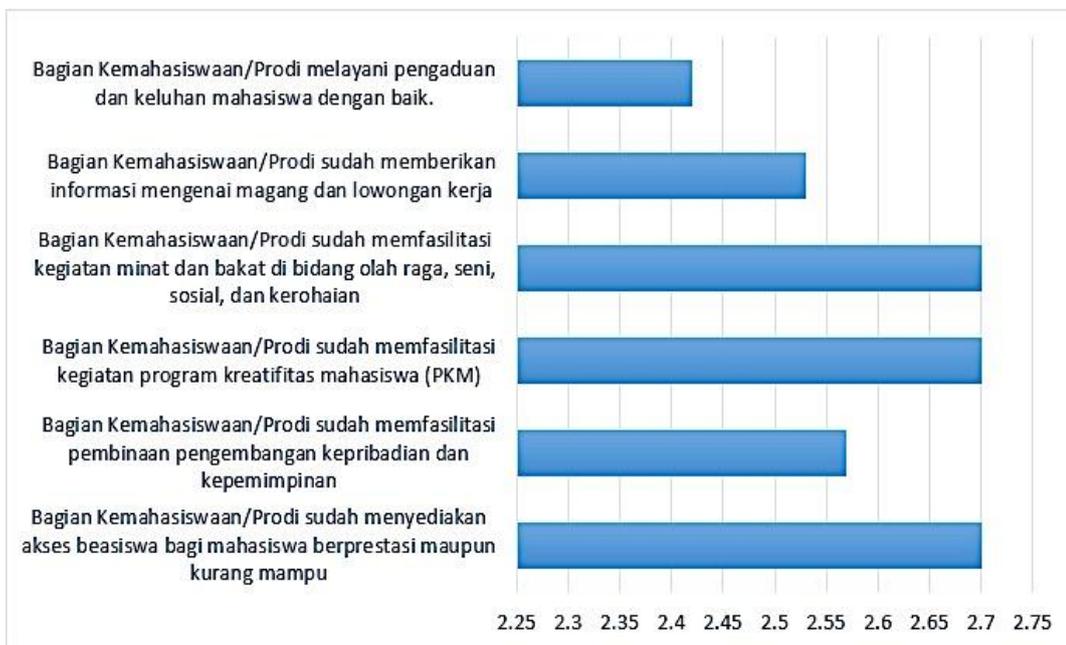
Di program studi THP, semua komponen pembelajaran mendapatkan nilai 'cukup' dari mahasiswa.



**Gambar 19.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

#### 3.4.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

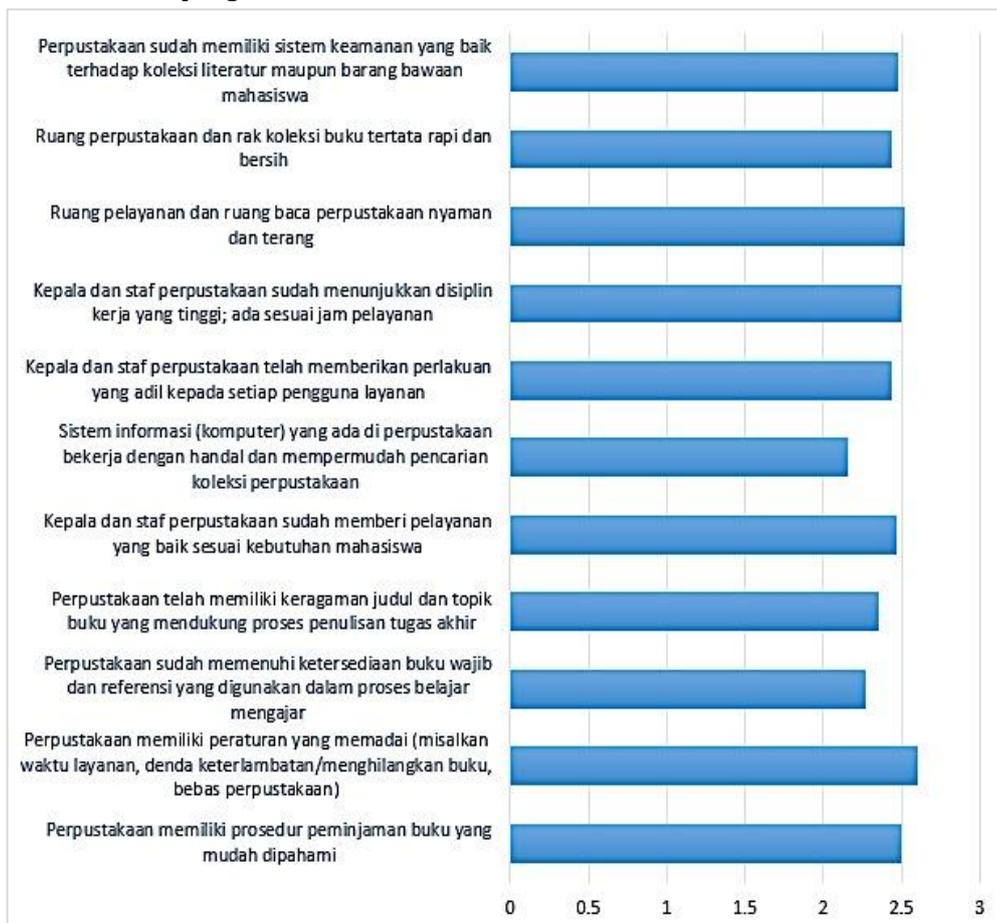
Seluruh komponen pelayanan kemahasiswaan mendapatkan nilai 'cukup' dari mahasiswa THP.



**Gambar 20.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.4.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

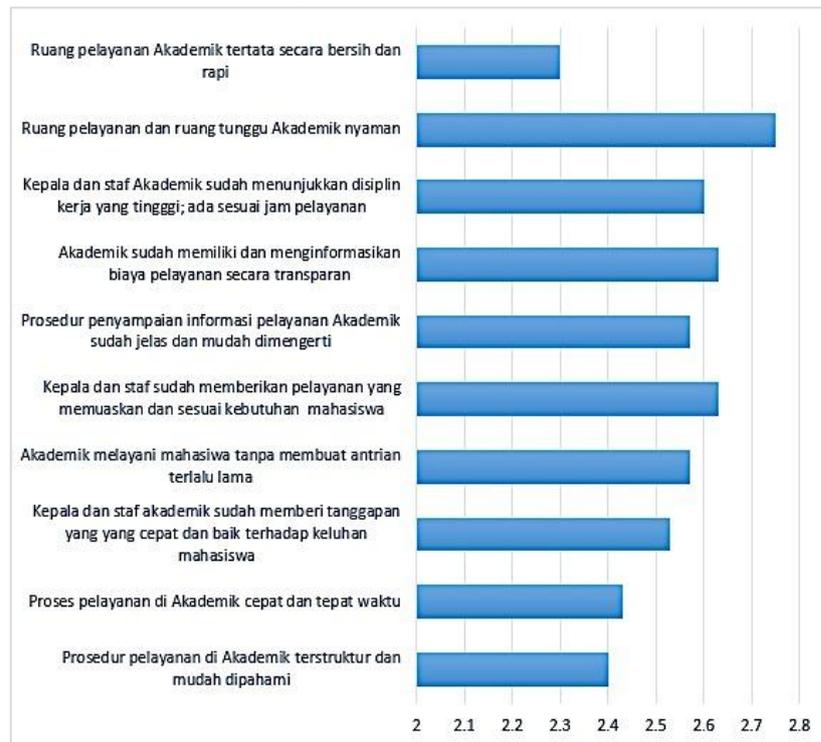
Seluruh komponen pelayanan perpustakaan mendapatkan penilaian 'cukup' dari mahasiswa program studi THP.



**Gambar 21.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.4.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi

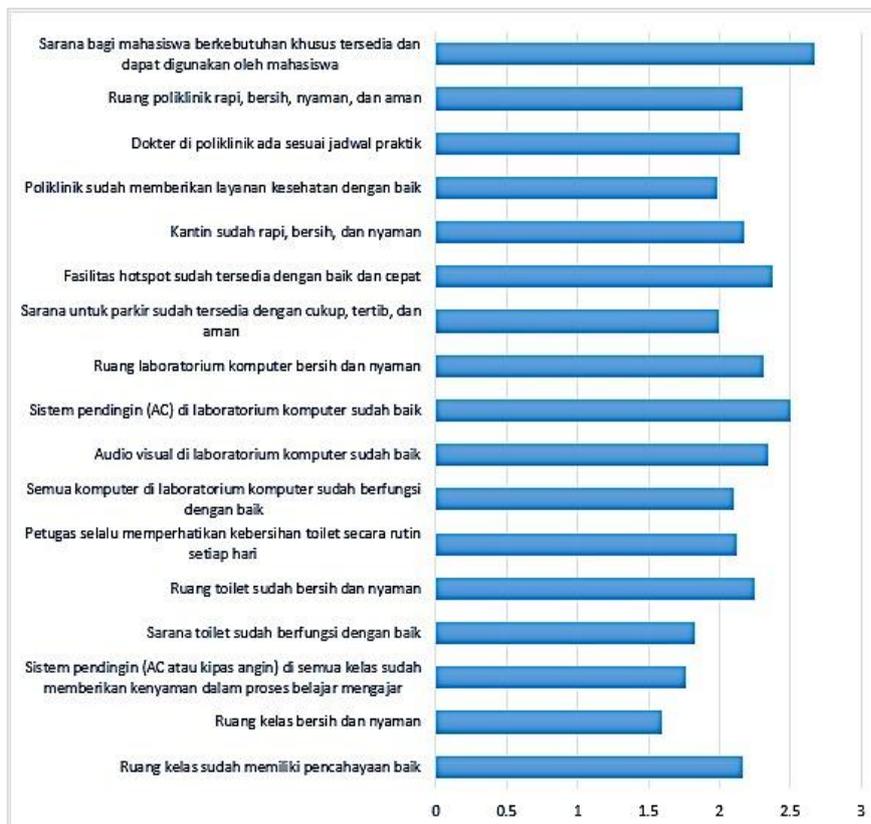
Seluruh komponen pelayanan administrasi di Akademik mendapatkan penilaian 'cukup' oleh mahasiswa program studi THP.



**Gambar 22.** Peringkat Indeks Aspek 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 sarana dan prasarana penunjang proses pembelajaran dirasa cukup memuaskan oleh mahasiswa program studi THP.



**Gambar 23.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.4.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan

Seluruh komponen pelayanan keuangan dirasa cukup memuaskan oleh mahasiswa program studi THP.

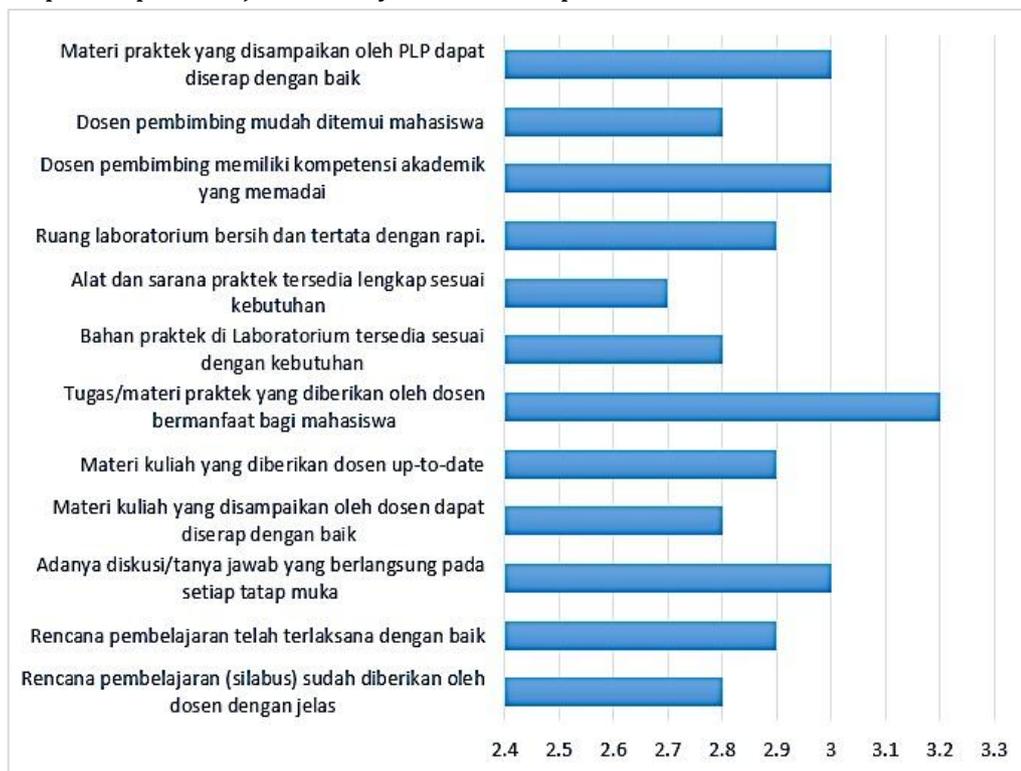


**Gambar 24.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Hasil Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

#### 3.5.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

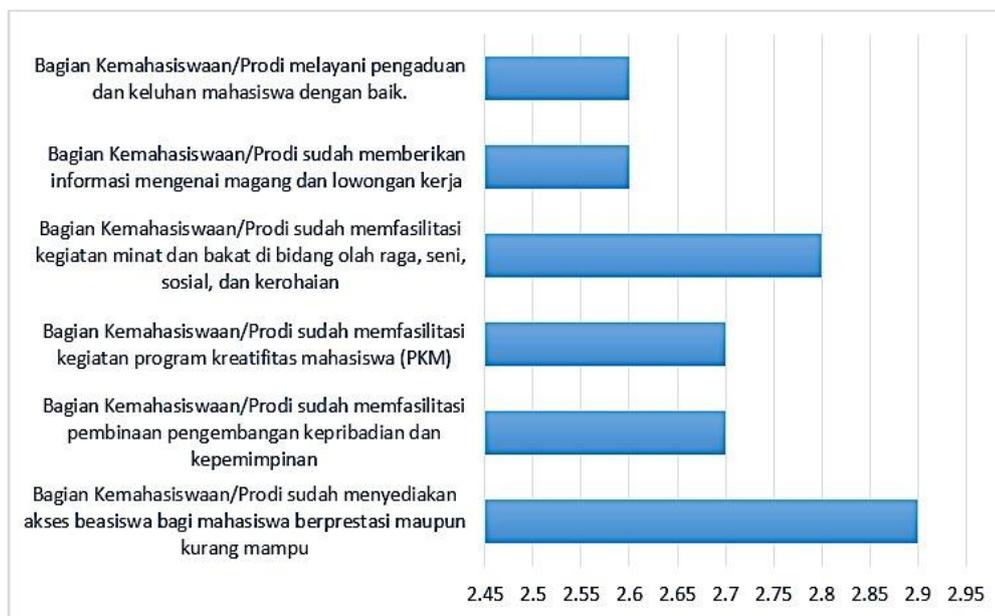
Di program studi Pengelolaan Perkebunan, beberapa komponen yang memuaskan bagi mahasiswa adalah manfaat tugas/materi yang mahasiswa terima, kemampuan akademik dosen, penyerapan materi kuliah yang diberikan dosen dan PLP, dan adanya diskusi dalam setiap tatap muka. Selain itu, semua komponen proses pembelajaran lainnya dirasa cukup memuaskan oleh mahasiswa.



**Gambar 25.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

#### 3.5.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

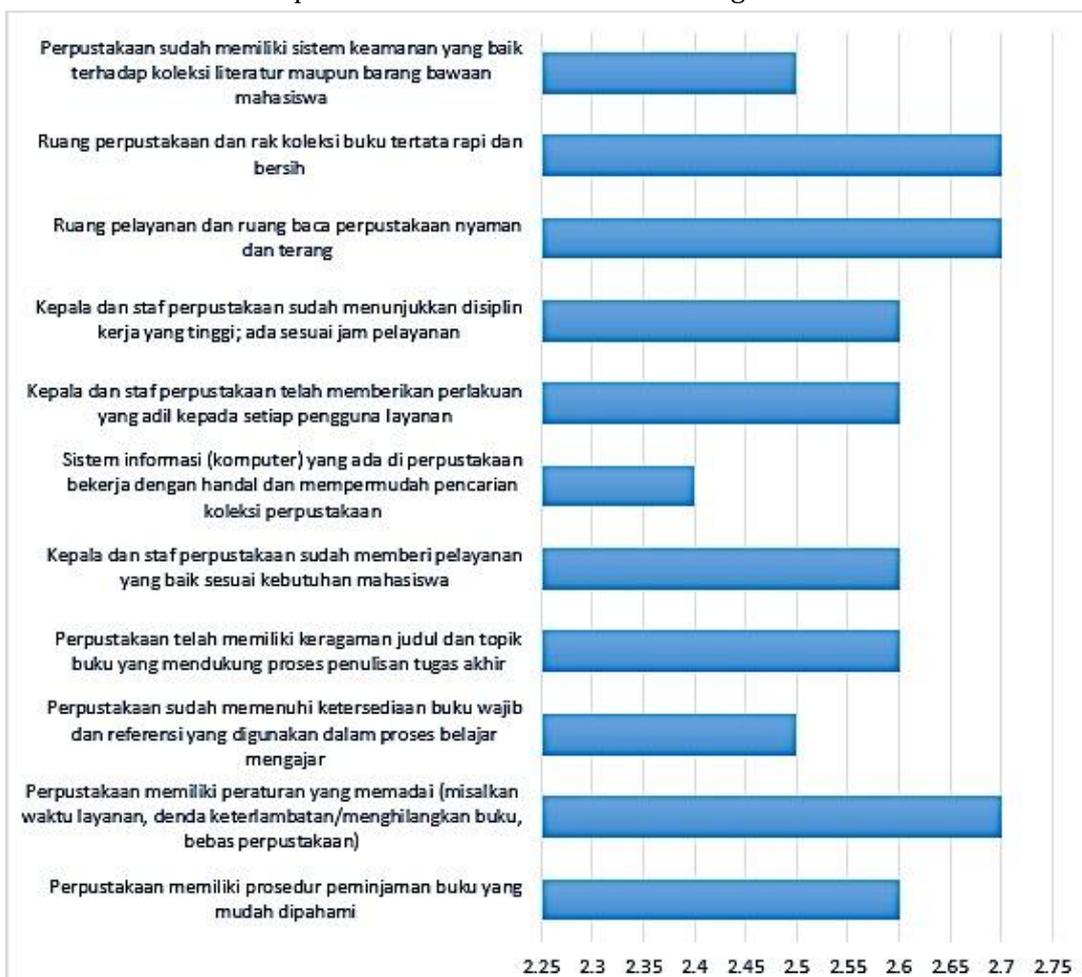
Seluruh komponen pelayanan kemahasiswaan masih dirasakan cukup memuaskan oleh mahasiswa program studi Pengelolaan Perkebunan.



**Gambar 26.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.5.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

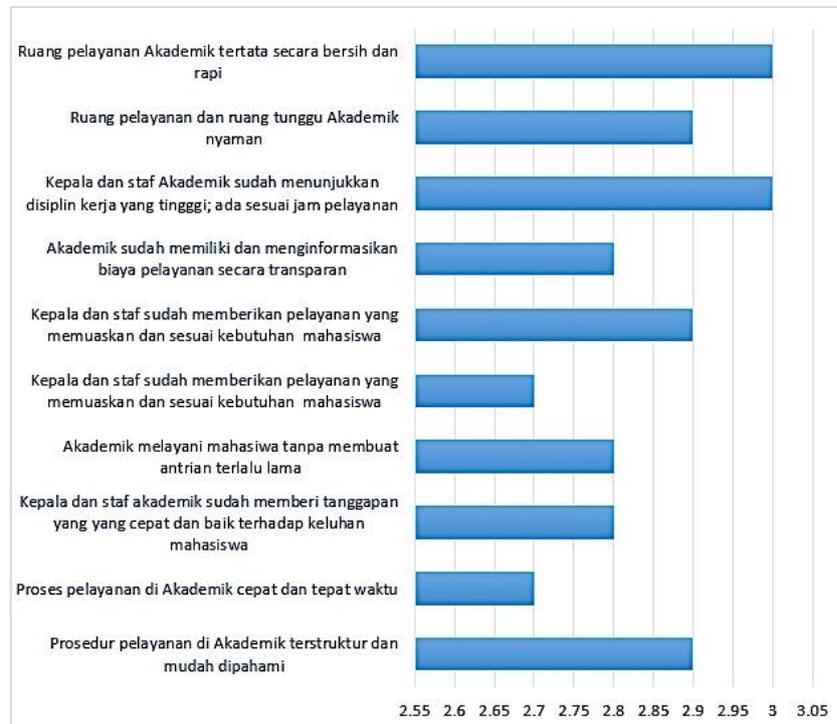
Seluruh komponen pelayanan perpustakaan terutama sistem informasi pencarian buku dirasa cukup memuaskan oleh mahasiswa Pengelolaan Perkebunan.



**Gambar 27.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

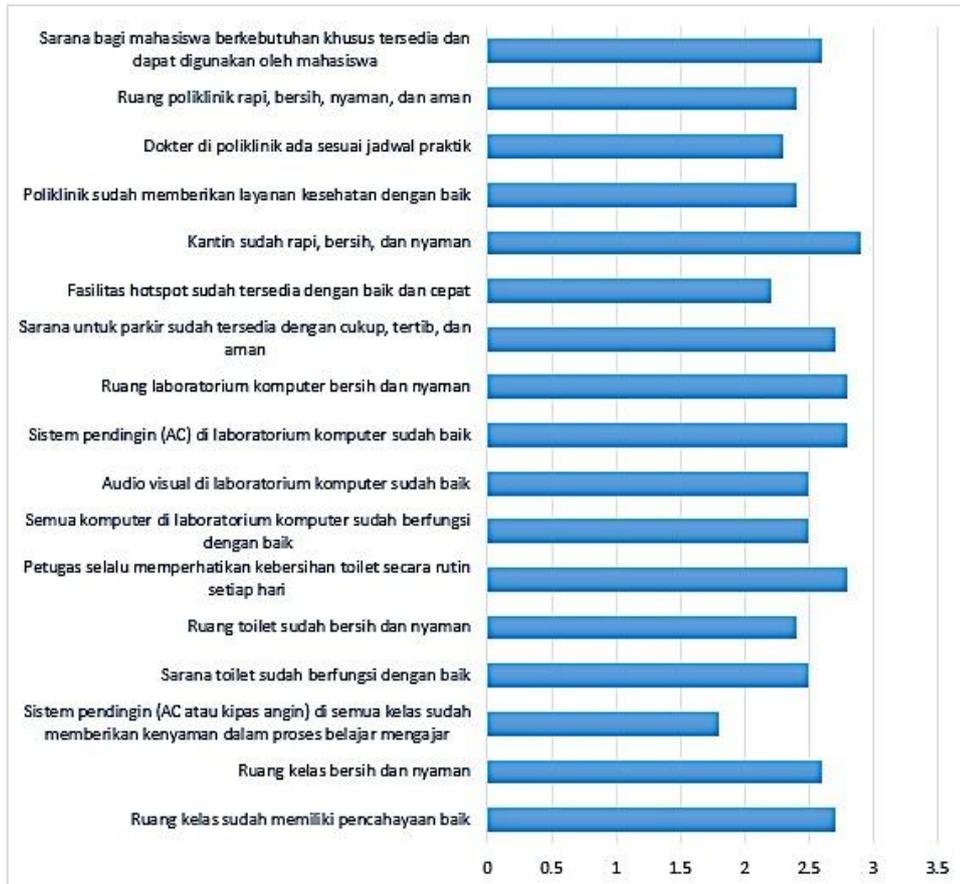
### 3.5.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi

Dari seluruh komponen layanan administrasi di Akademik hanya dua komponen yang mendapatkan nilai memuaskan yaitu kebersihan ruang Akademik dan kedisiplinan staf Akademik. Komponen-komponen lainnya masih dirasakan cukup memuaskan oleh mahasiswa Pengelolaan Perkebunan.



**Gambar 28.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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



**Gambar 29.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.5.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan

Mahasiswa program studi Pengelolaan Perkebunan menilai bahwa seluruh komponen pelayanan keuangan cukup memuaskan.

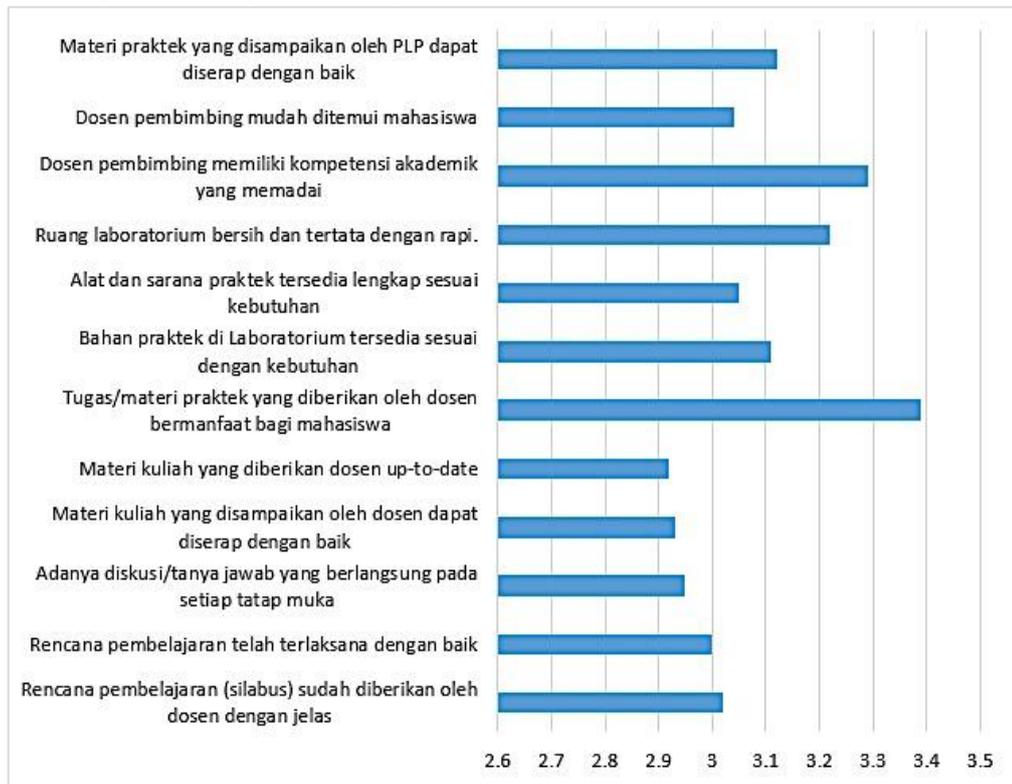


**Gambar 30.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

#### 3.6.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

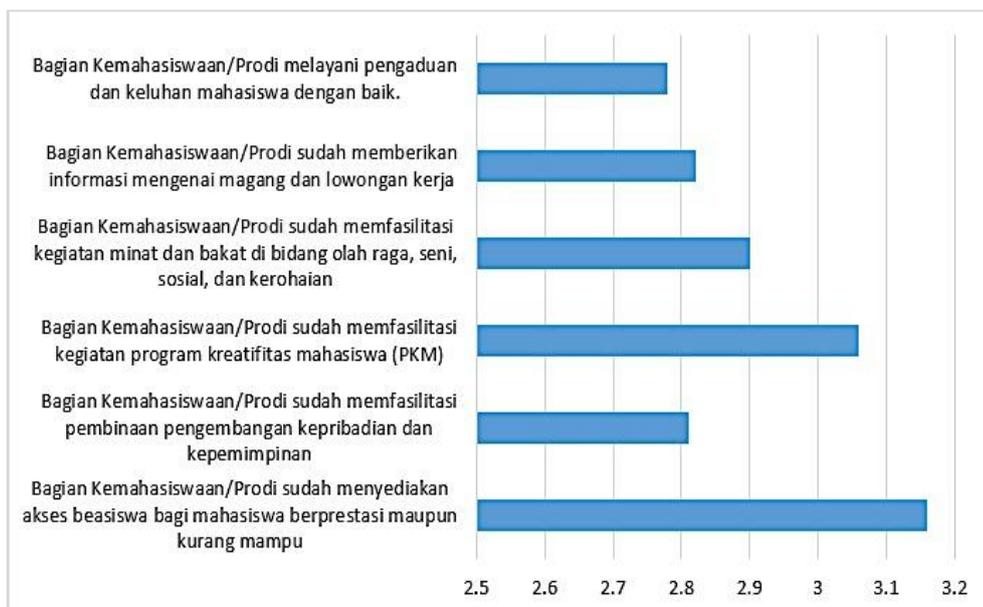
Dari seluruh komponen proses pembelajaran di program studi Budidaya Tanaman Perkebunan, hanya tiga komponen yang masih dirasa 'cukup' yaitu materi yang up-to-date, penyerapan materi kuliah, dan diskusi dalam proses perkuliahan. Komponen-komponen lainnya dirasa memuaskan atau baik oleh mahasiswa.



**Gambar 31.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

#### 3.6.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

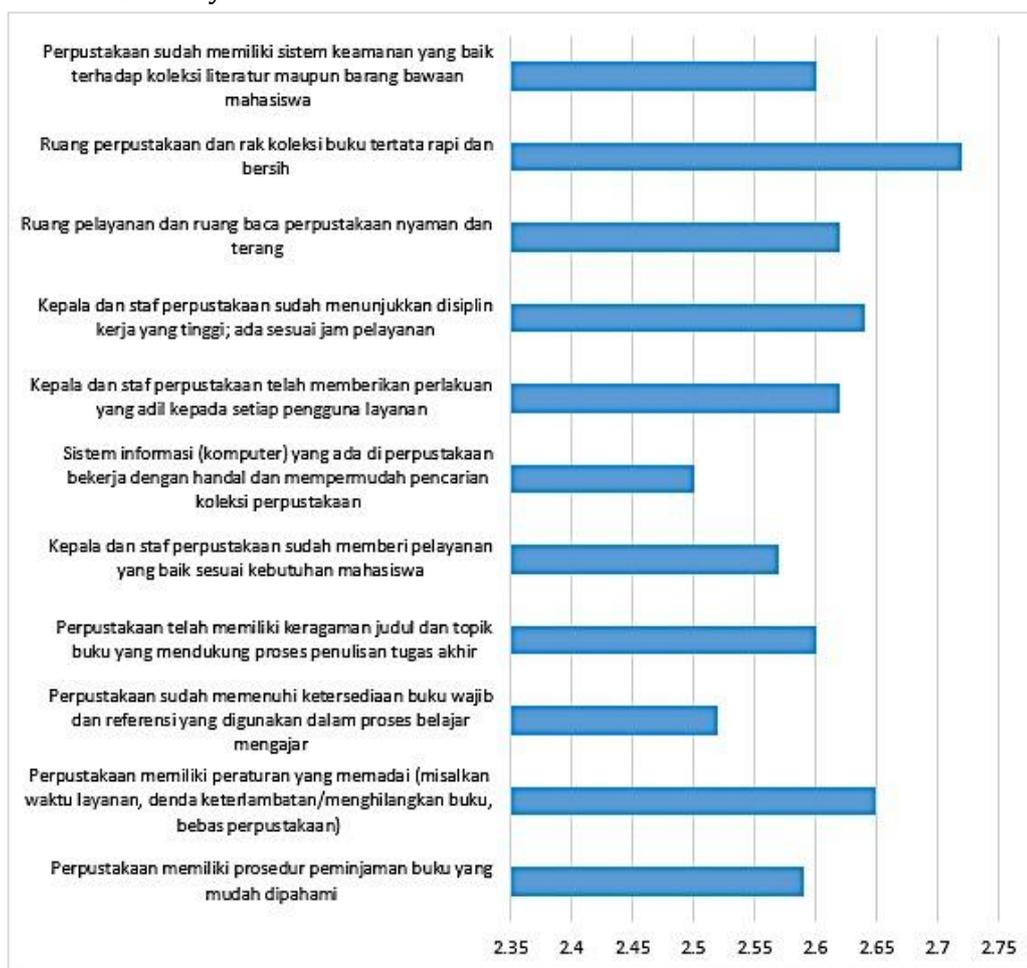
Dua dari komponen layanan kemahasiswaan dinilai 'baik' oleh mahasiswa yaitu pelayanan PKM dan beasiswa. Komponen-komponennya masih dinilai 'cukup'.



**Gambar 32.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.6.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

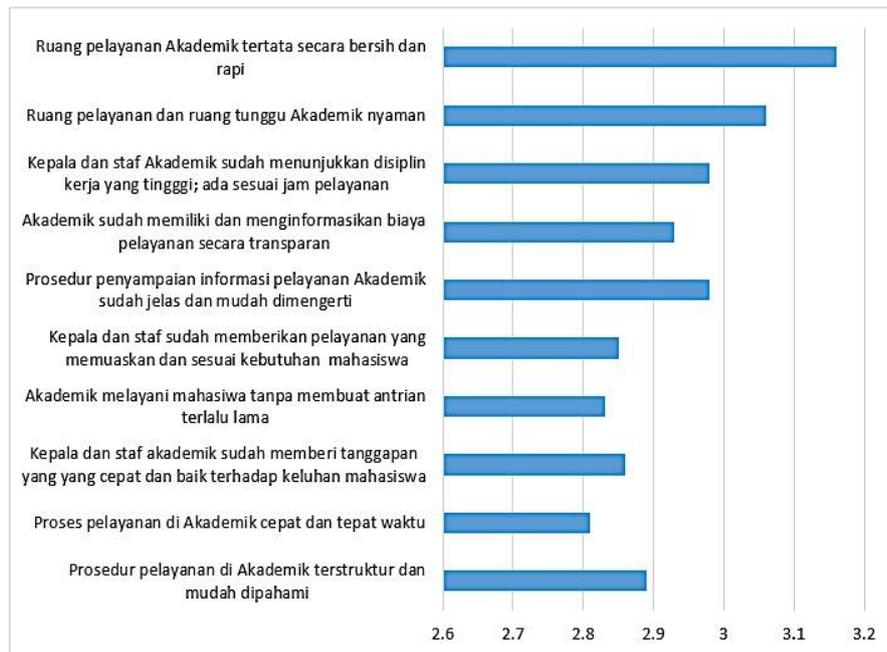
Seluruh komponen layanan perpustakaan dinilai 'cukup' oleh mahasiswa program studi Budidaya Tanaman Perkebunan.



**Gambar 33.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

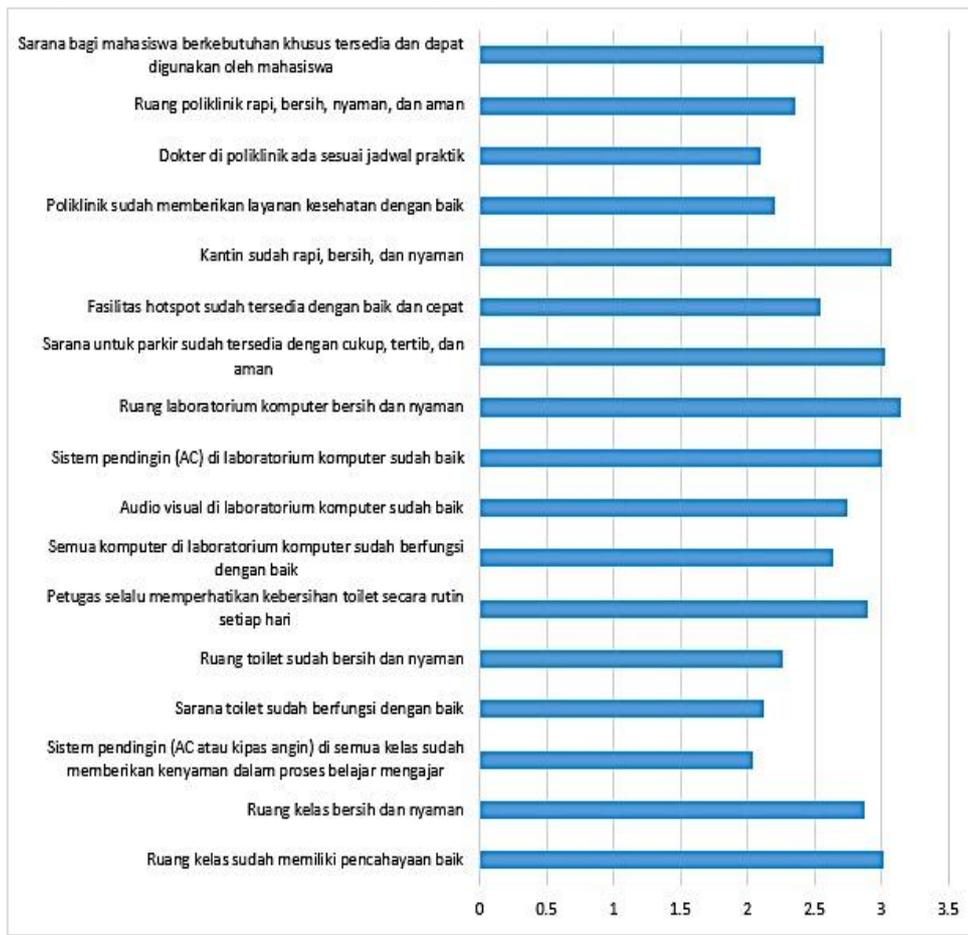
### 3.6.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

Kebersihan ruangan dan kenyamanan ruang administrasi akademik dirasakan 'baik' atau 'memuaskan' oleh mahasiswa BTP sementara komponen lainnya dirasakan 'cukup'.



**Gambar 34.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Administrasi Akademik di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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



**Gambar 35.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.6.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan

Mahasiswa program studi Budidaya Tanaman Perkebunan menilai kenyamanan ruang tunggu, penyampaian informasi prosedur keuangan, tanggapan yang cepat dari staf keuangan, dan pelayanan keuangan memuaskan atau 'baik'.

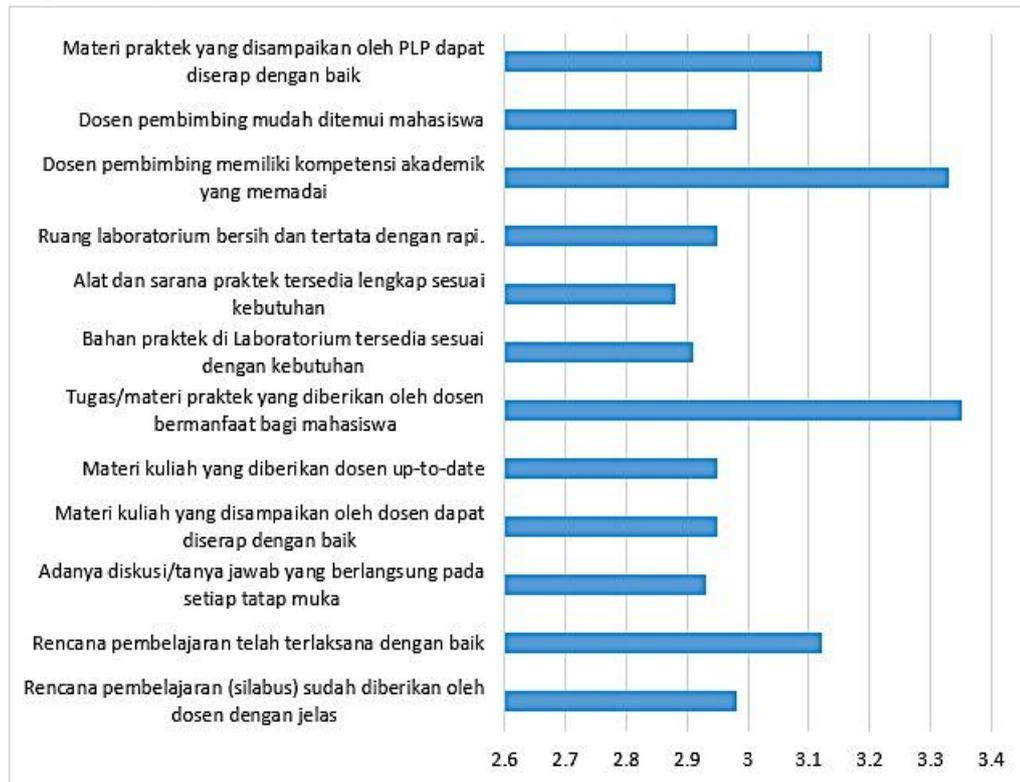


**Gambar 36.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

#### 3.7.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

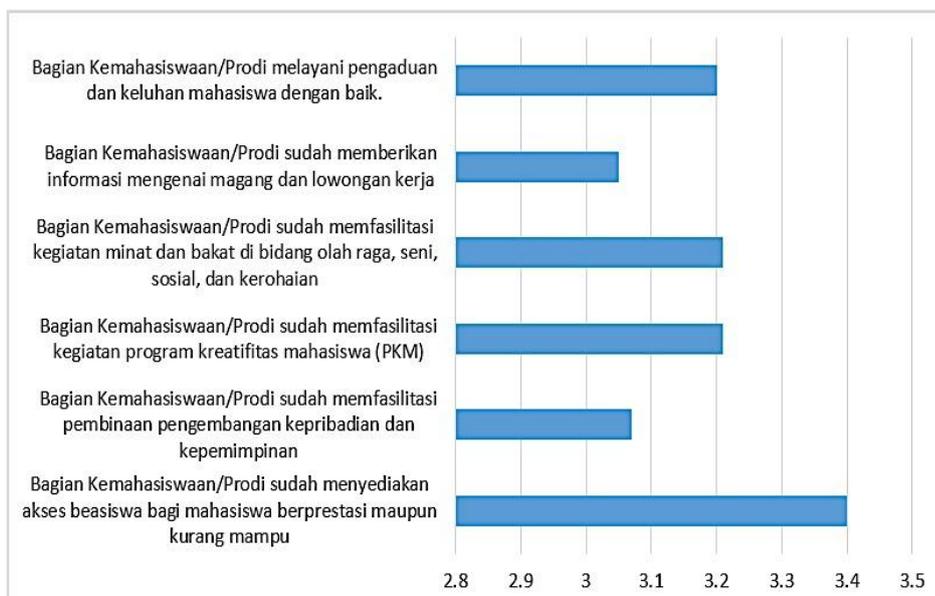
Dari seluruh komponen proses pembelajaran, yang dinilai memuaskan atau 'baik' oleh mahasiswa PHH adalah penyampaian materi praktek oleh PLP, kompetensi dosen, manfaat dari tugas/materi yang diberikan dosen, dan pelaksanaan rencana pembelajaran.



**Gambar 37.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

#### 3.7.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

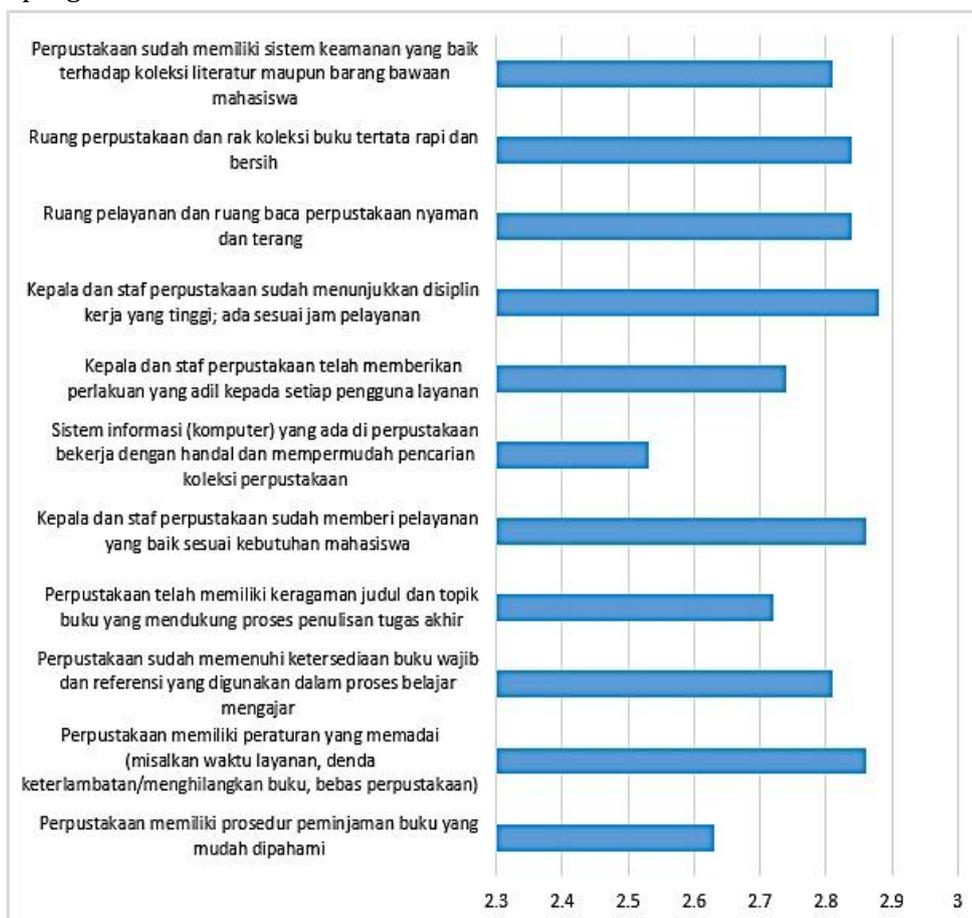
Seluruh komponen pelayanan kemahasiswaan dinilai memuaskan atau 'baik' oleh mahasiswa program studi PHH.



**Gambar 38.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.7.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

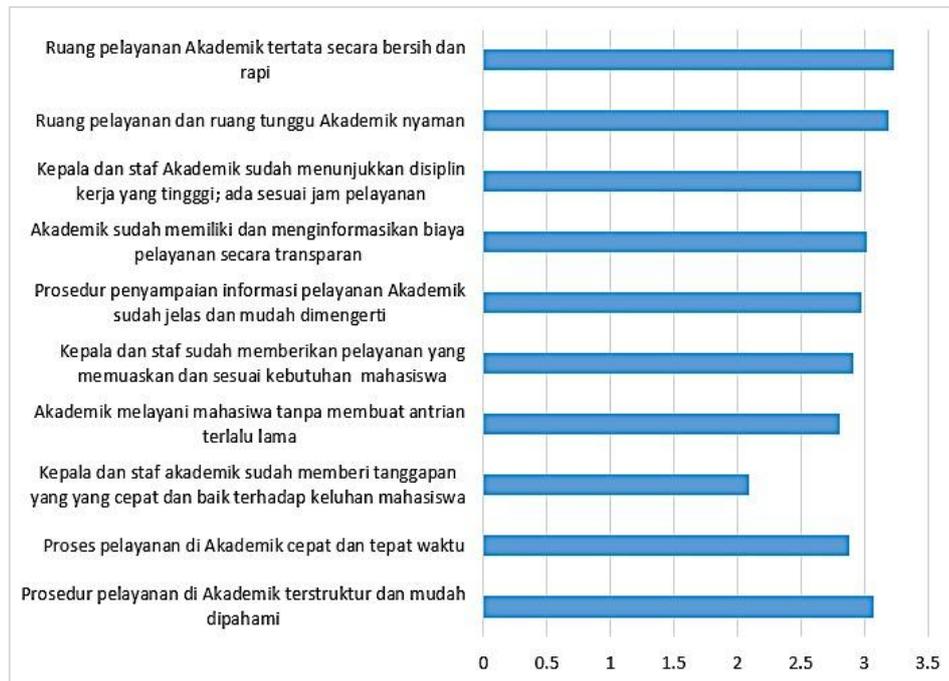
Seluruh komponen layanan perpustakaan nilai 'cukup memuaskan' oleh mahasiswa program studi PHH.



**Gambar 39.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.7.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

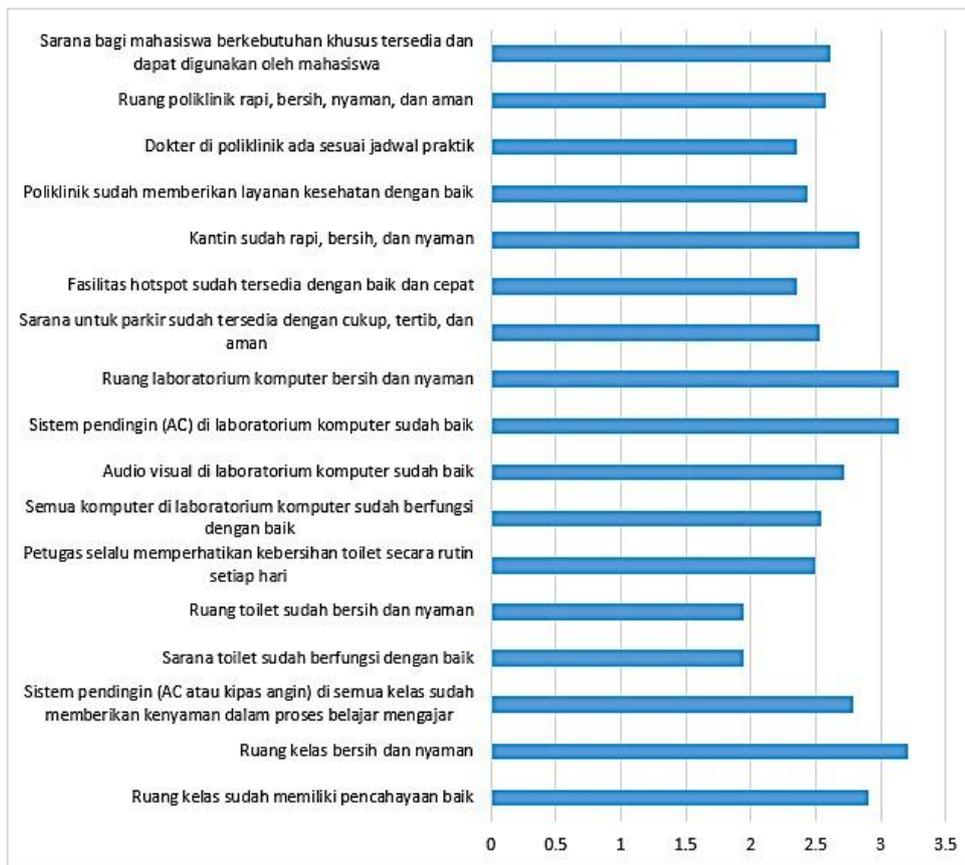
Dari seluruh komponen pelayanan administrasi akademik, mahasiswa PHH kerapihan ruang akademik, kenyamanan ruang akademik, penyampaian informasi biaya pelayanan, dan prosedur pelayanan administrasi akademik memuaskan atau 'baik'.



**Gambar 40.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Administrasi Akademik di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

Dari seluruh komponen layanan sarana dan prasarana, yang dinilai memuaskan atau 'baik' oleh mahasiswa PHH adalah kebersihan/kenyamanan ruang komputer, sistem pendingin di ruang komputer dan kenyamanan ruang kuliah.



**Gambar 41.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.7.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan

Pelayanan keuangan yang dinilai memuaskan atau 'baik' oleh mahasiswa PHH adalah ruang pelayanan, perlakuan yang adil terhadap mahasiswa, penyampaian informasi keuangan yang jelas, kecepatan staf keuangan memberikan tanggapan, dan kecepatan pelayanan keuangan.

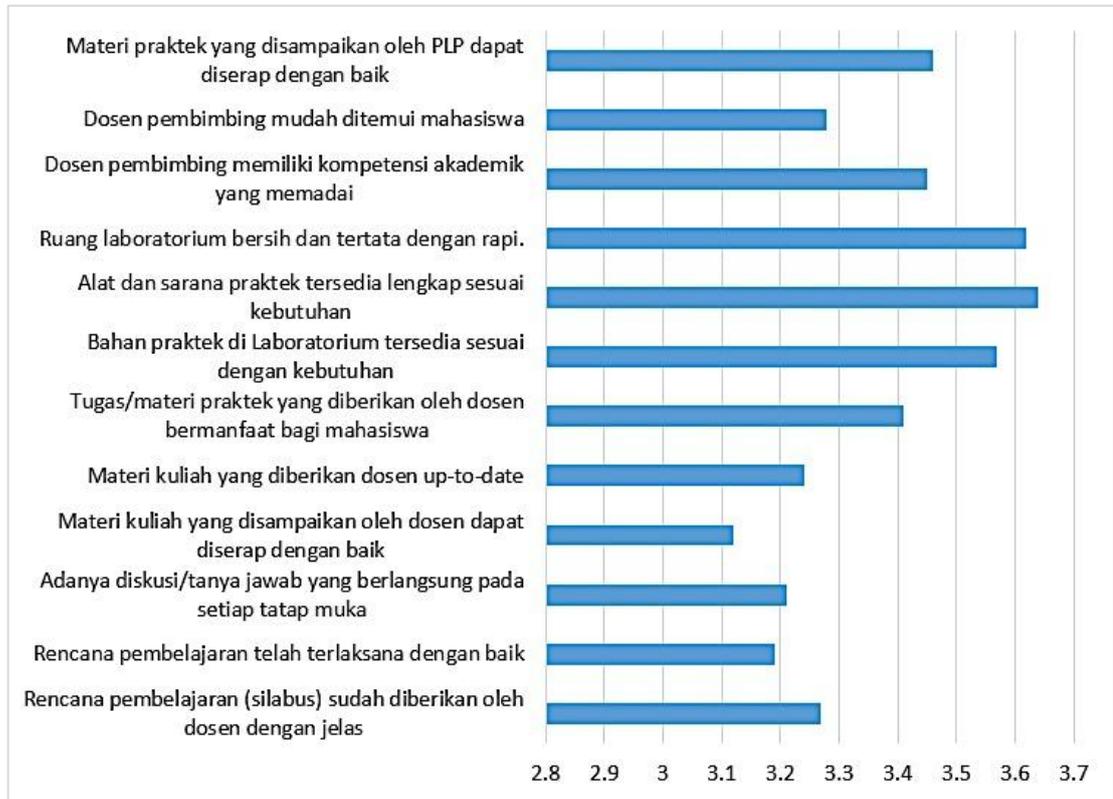


**Gambar 42.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengolahan Hasil Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

#### 3.8.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

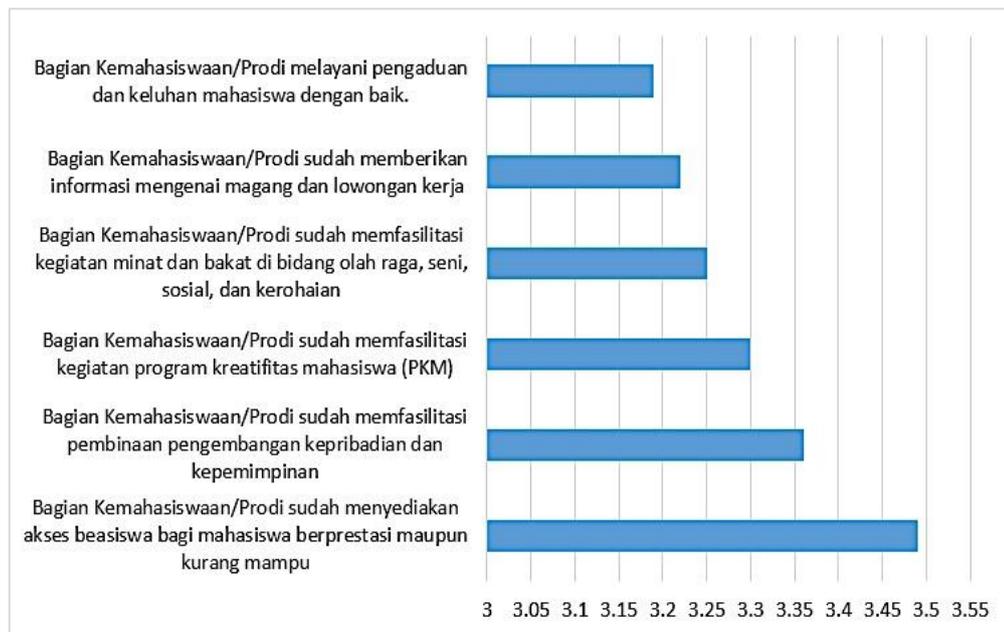
Seluruh komponen proses pembelajaran di program studi Geomatika dinilai memuaskan atau baik oleh mahasiswa TG.



**Gambar 43.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

#### 3.8.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

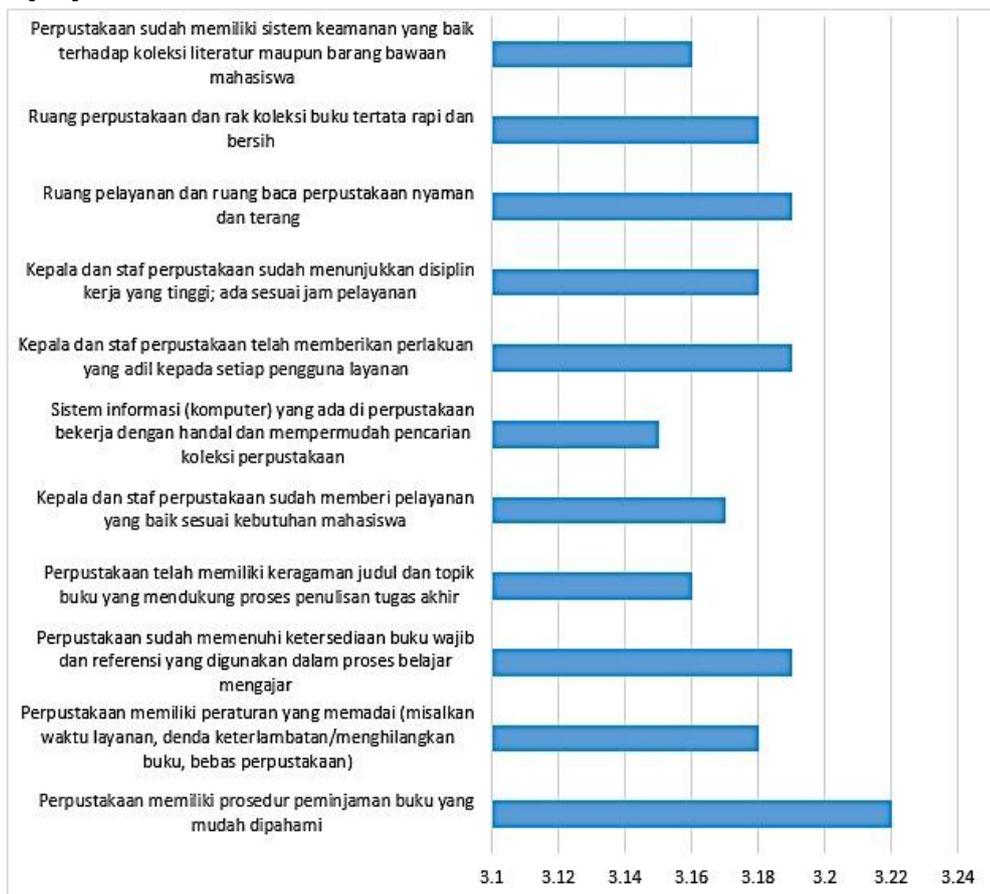
Seluruh komponen layanan kemahasiswaan dinilai memuaskan atau 'baik' oleh mahasiswa program studi Teknologi Geomatika.



**Gambar 44.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.8.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

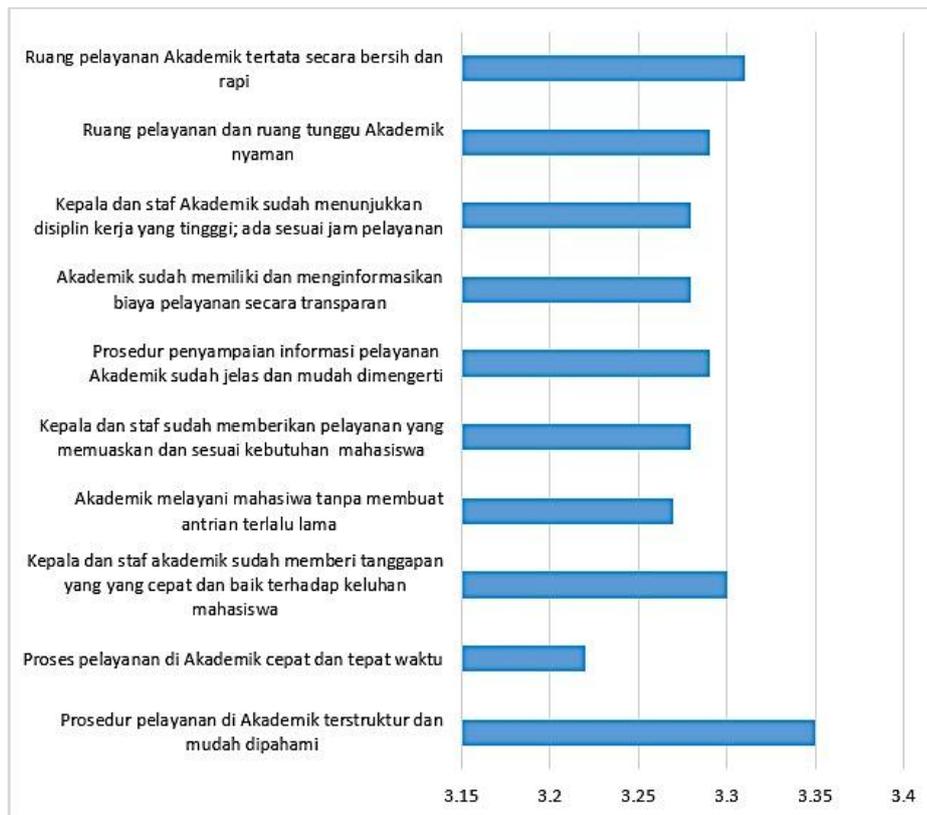
Mahasiswa program studi Teknologi Geomatika menilai seluruh komponen layanan perpustakaan memuaskan atau 'baik'.



**Gambar 45.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.8.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

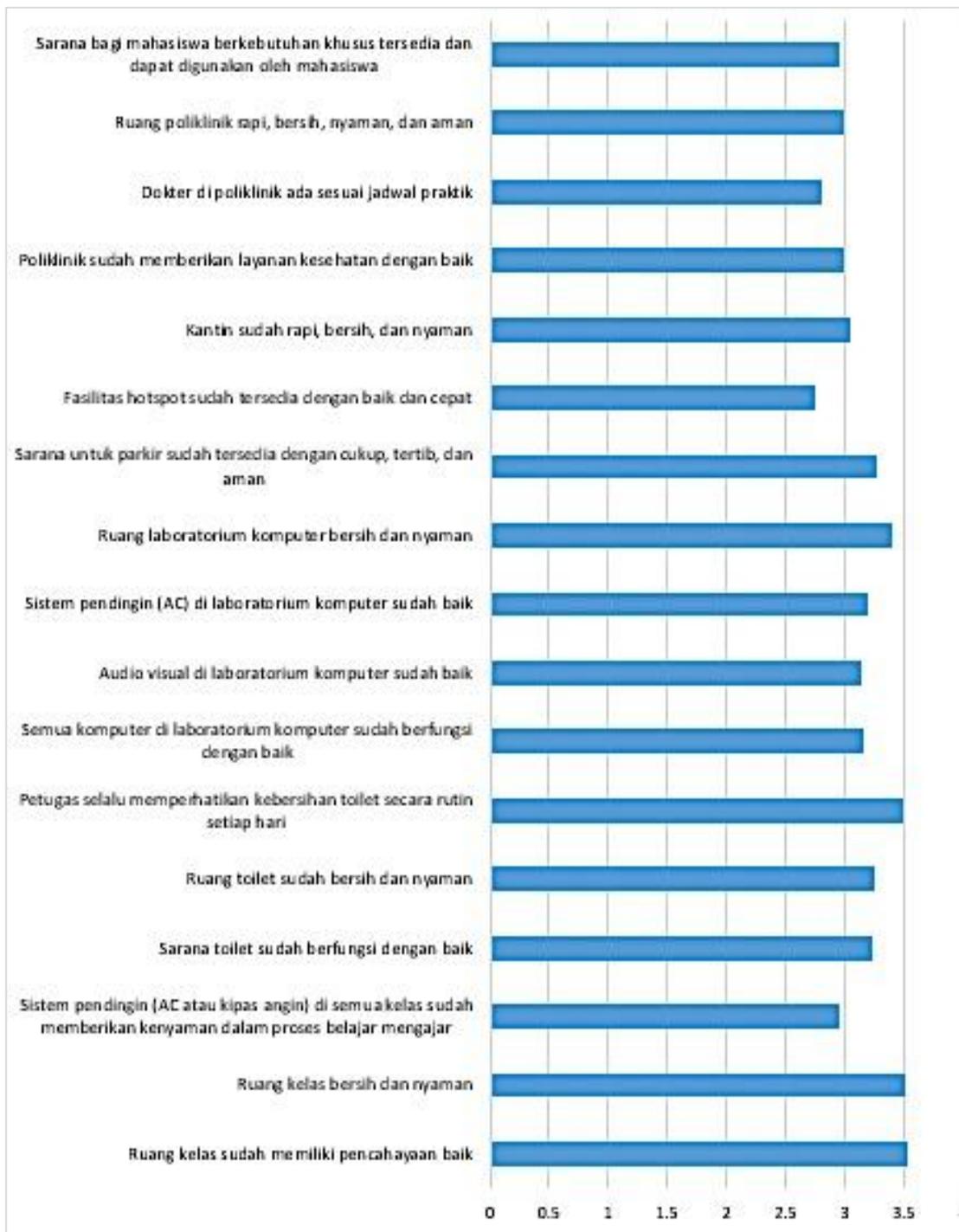
Seluruh komponen layanan administrasi akademik dinilai memuaskan atau 'baik' oleh mahasiswa TG.



**Gambar 46.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Administrasi Akademik di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

Dari tujuh belas komponen layanan sarana dan prasarana, hanya empat layanan yang masih dinilai cukup oleh mahasiswa yaitu ketersediaan sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus, jadwal praktek dokter di poliklinik, koneksi hotspot, dan ketersediaan pendingin ruangan dalam kelas.



**Gambar 47.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.8.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

Seluruh komponen layanan keuangan dinilai memuaskan atau 'baik' oleh mahasiswa program studi Teknologi Geomatika.

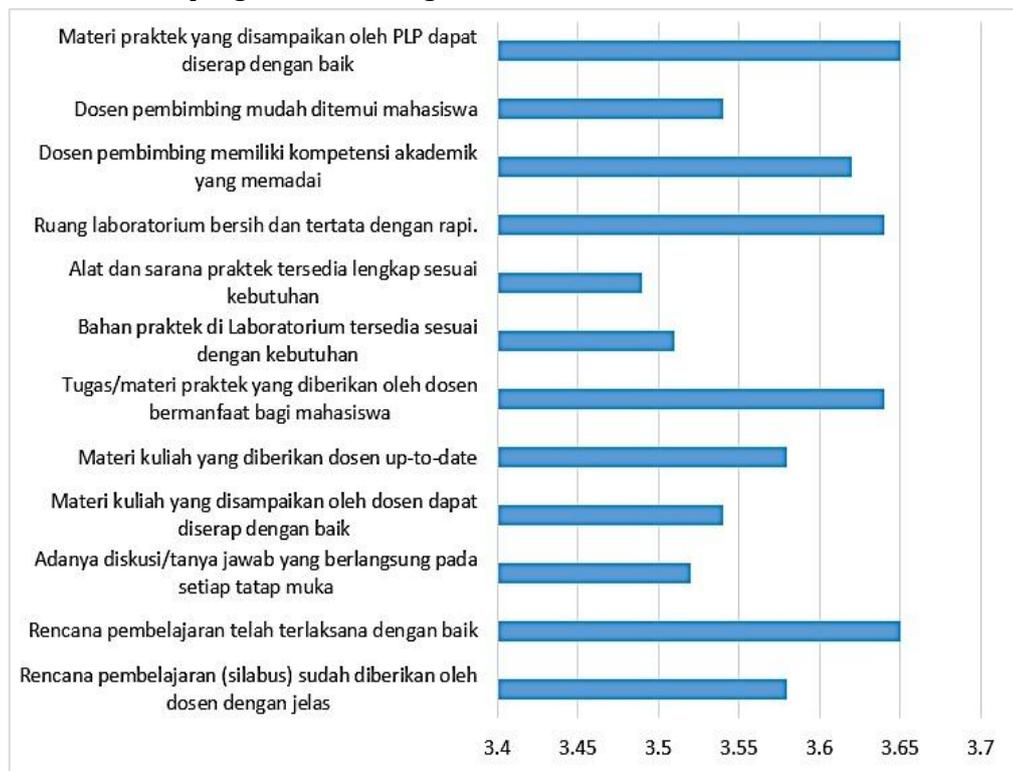


**Gambar 48.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Teknologi Geomatika Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

#### 3.9.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

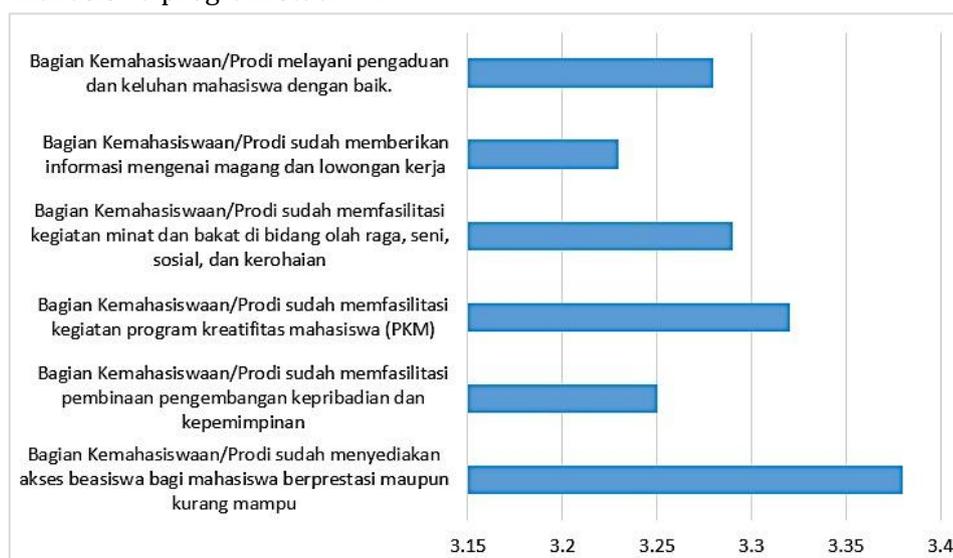
Seluruh aspek dalam proses pembelajaran dirasa memuaskan atau 'baik' oleh mahasiswa program studi Pengelolaan Hutan.



**Gambar 49.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Proses Pembelajaran di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

#### 3.9.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

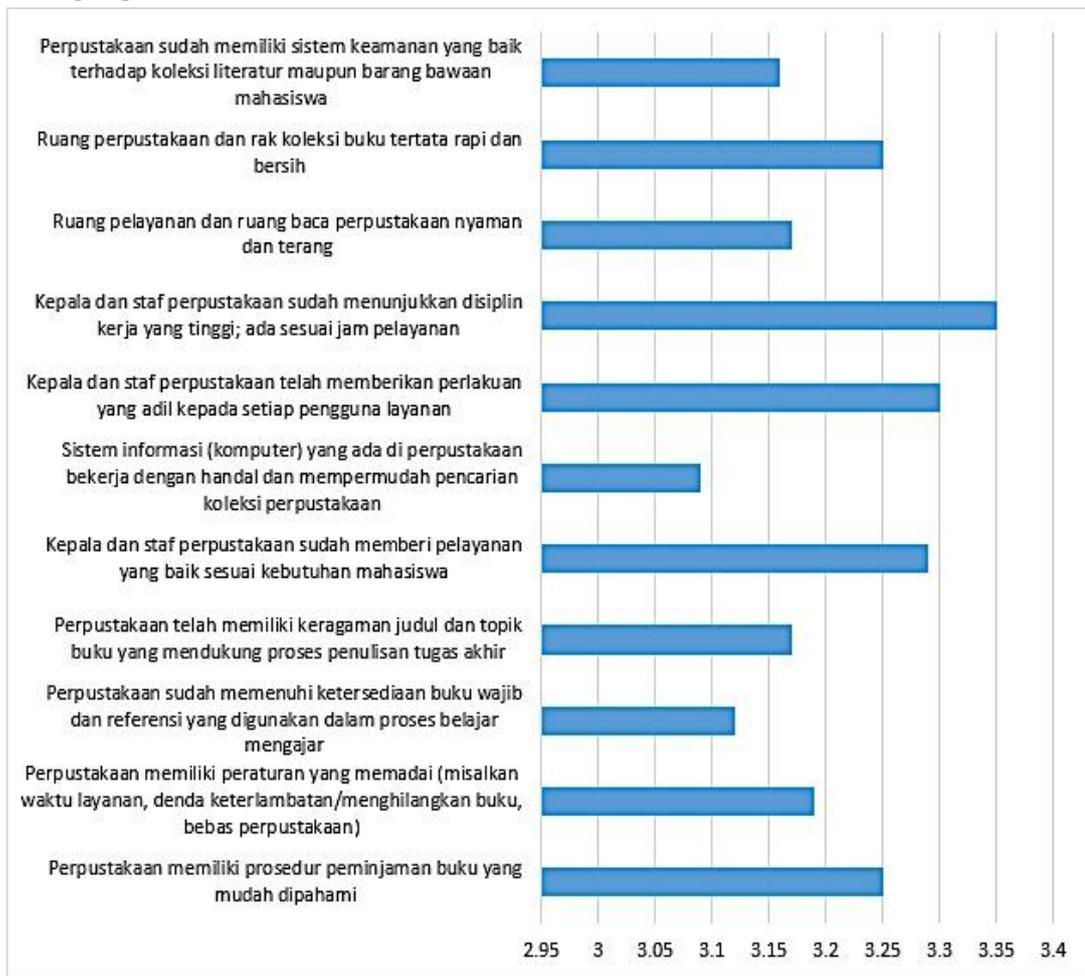
Seluruh aspek layanan kemahasiswaan dinilai 'baik' atau memuaskan oleh mahasiswa program studi PH.



**Gambar 50.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.9.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

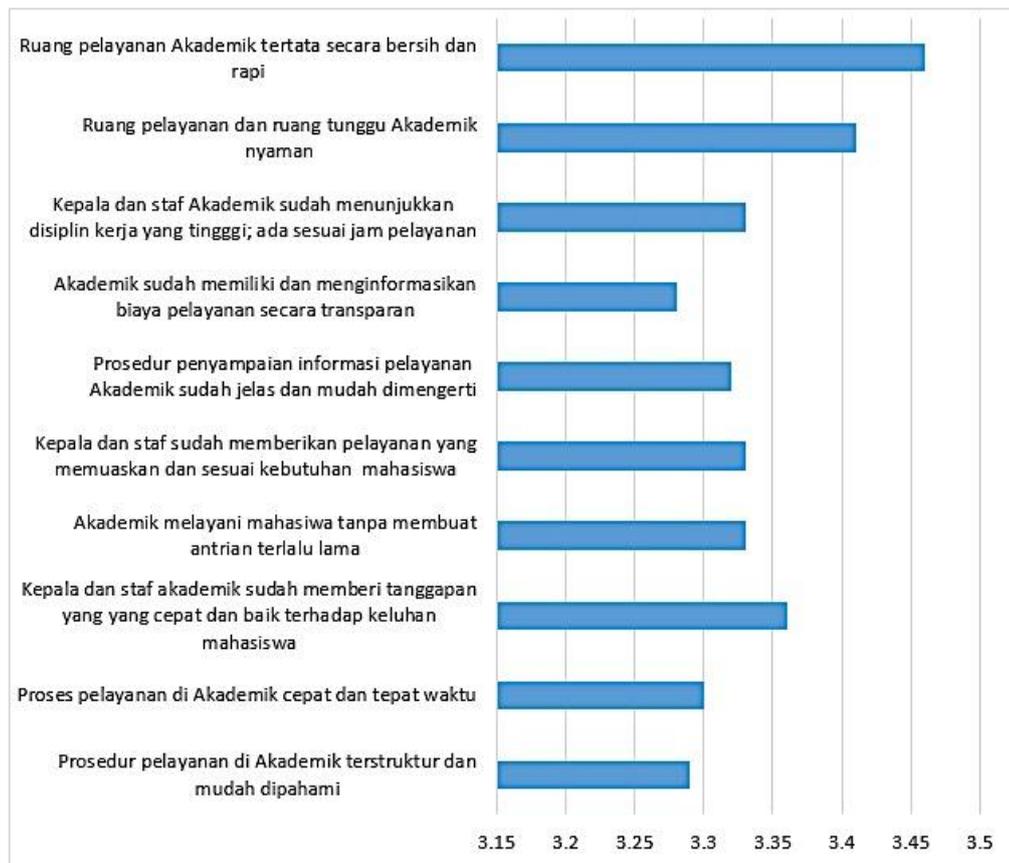
Seluruh aspek layanan perpustakaan dinilai 'baik' atau memuaskan oleh mahasiswa program studi PH.



**Gambar 51.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Perpustakaan di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.9.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

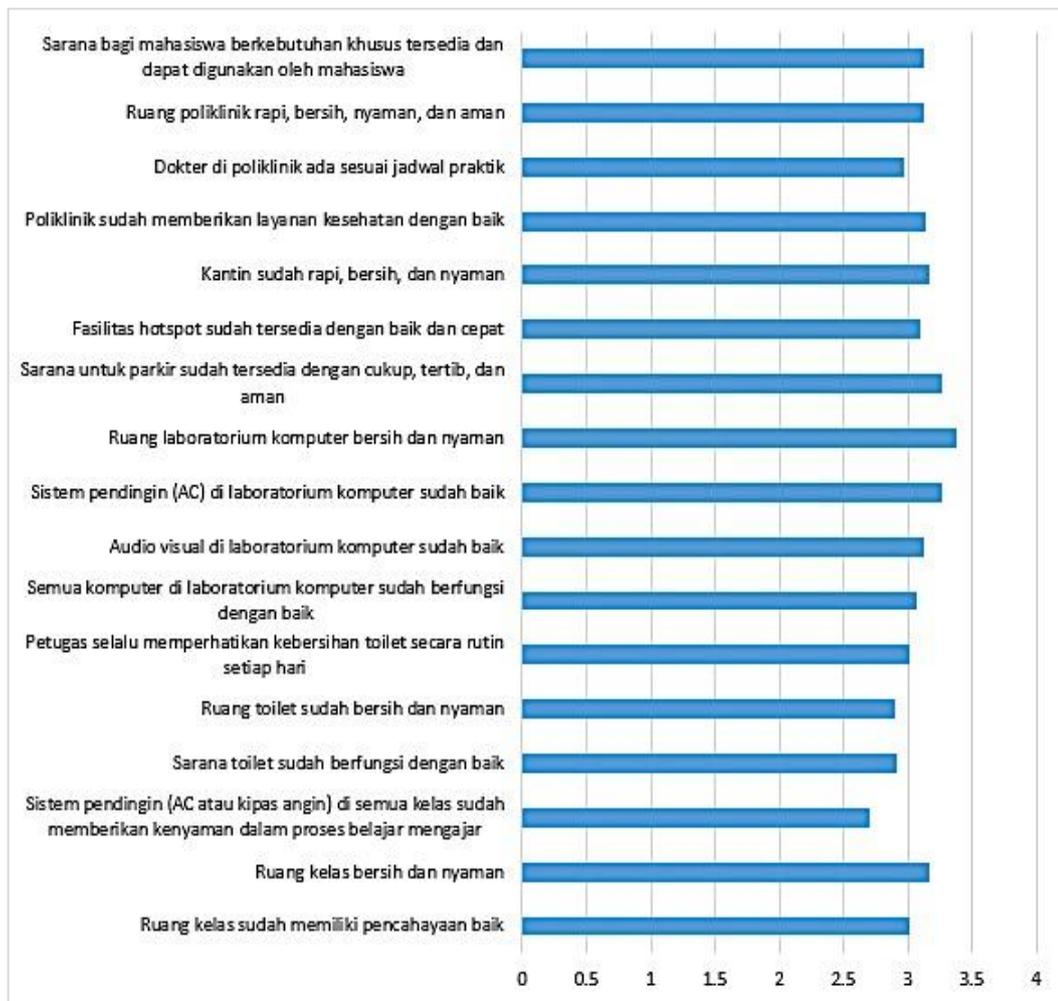
Mahasiswa program studi PH menilai bahwa seluruh aspek layanan administrasi akademik adalah 'baik' atau memuaskan.



**Gambar 52.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Administrasi Akademik di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

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

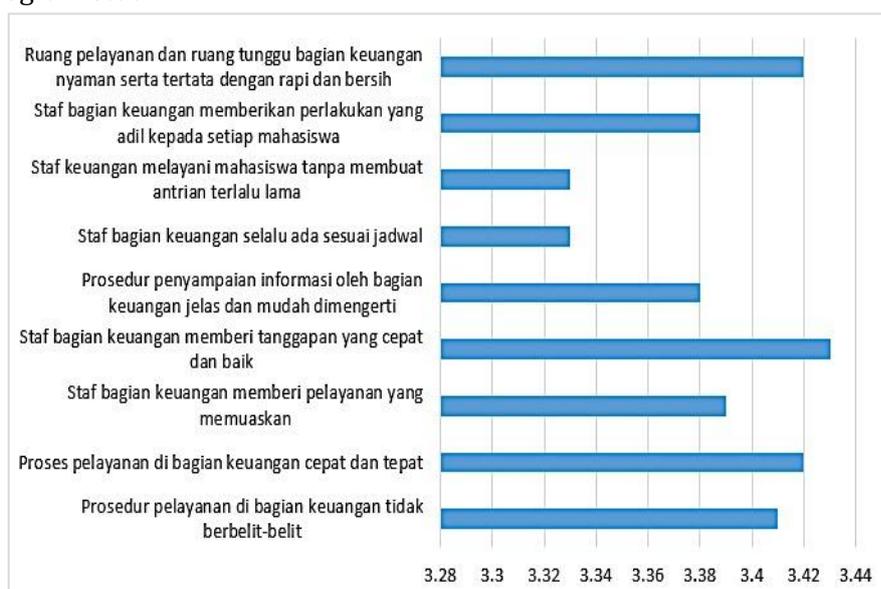
Seluruh layanan sarana dan prasarana dinilai 'baik' oleh mahasiswa program studi PH kecuali ketersediaan dokter di poliklinik, fungsi toilet, kebersihan toilet, dan pendingin ruang kuliah yang masih dianggap 'cukup'.



**Gambar 53.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Sarana dan Prasarana di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

### 3.9.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

Seluruh aspek layanan keuangan dinilai memuaskan atau 'baik' oleh mahasiswa program studi PH.



**Gambar 54.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Keuangan di Program Studi Pengelolaan Hutan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

## BAB IV

### HASIL EVALUASI LEVEL INSTITUSI

#### 4.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran

Secara rata-rata, mahasiswa Politani Samarinda menilai bahwa proses pembelajaran di Politani Samarinda sudah memuaskan dengan skor 3.01 (baik). Secara umum, proses perkuliahan dalam kelas sudah baik terbukti dari penilaian tentang pelaksanaan rencana kuliah dan manfaat materi/tugas kuliah dan kompetensi akademik dosen namun dosen masih harus melakukan update terhadap materi kuliah yang disampaikan agar sesuai dengan perkembangan saat ini dan dosen juga harus lebih banyak melakukan diskusi atau tanya jawab dengan mahasiswa dalam penyampaian materinya dalam kelas.

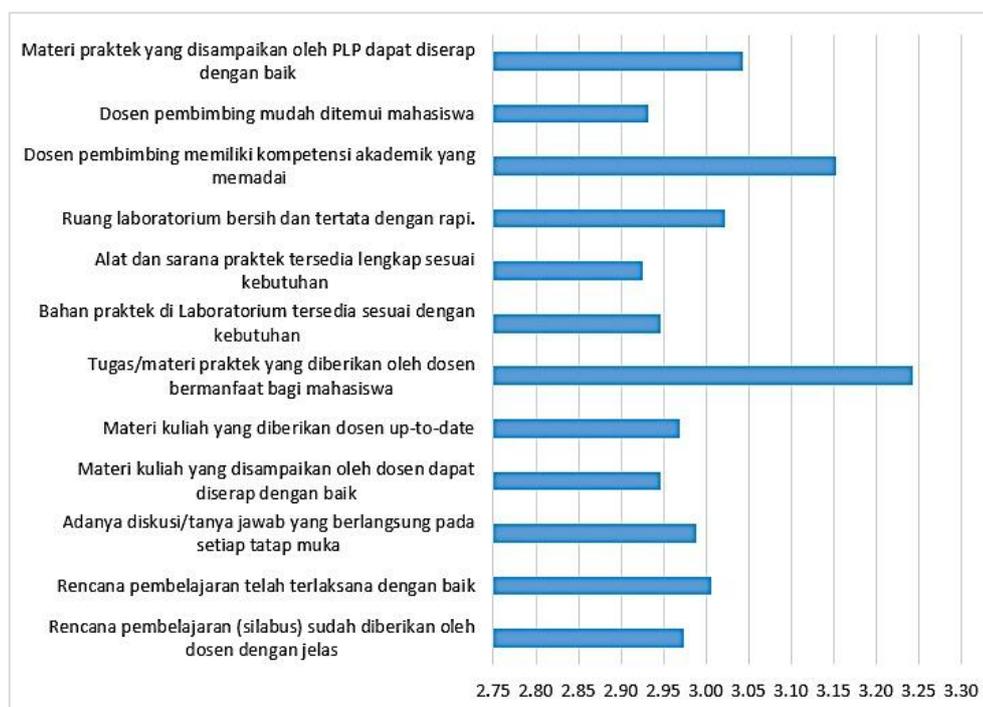
Kegiatan praktikum perlu menjadi perhatian karena walaupun sarana lab atau tempat praktek tersedia dan kemampuan PLP dalam menyampaikan materi praktek sudah baik, ketersediaan alat praktek dan bahan-bahan praktek masih belum memadai.

Dalam hal penyelesaian tugas ahir, mahasiswa menilai kemudahan menemui dosen pembimbing dengan skor 2,93 (cukup). Ini mengindikasikan bahwa dosen pembimbing dapat lebih mempermudah mahasiswa untuk menemuinya.

**Tabel 2.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO.	BUTIR PENILAIAN	SCORING
1	Rencana pembelajaran (silabus) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas	2.97
2	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik	3.01
3	Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka	2.99
4	Materi kuliah yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik	2.95
5	Materi kuliah yang diberikan dosen up-to-date	2.97
6	Tugas/materi praktek yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa	3.24
7	Bahan praktek di Laboratorium tersedia sesuai dengan kebutuhan	2.95
8	Alat dan sarana praktek tersedia lengkap sesuai kebutuhan	2.93
9	Ruang laboratorium bersih dan tertata dengan rapi.	3.02
10	Dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik yang memadai	3.15
11	Dosen pembimbing mudah ditemui mahasiswa	2.93
12	Materi praktek yang disampaikan oleh PLP dapat diserap dengan baik	3.04
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.01</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2019



**Gambar 55.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Proses Pembelajaran di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

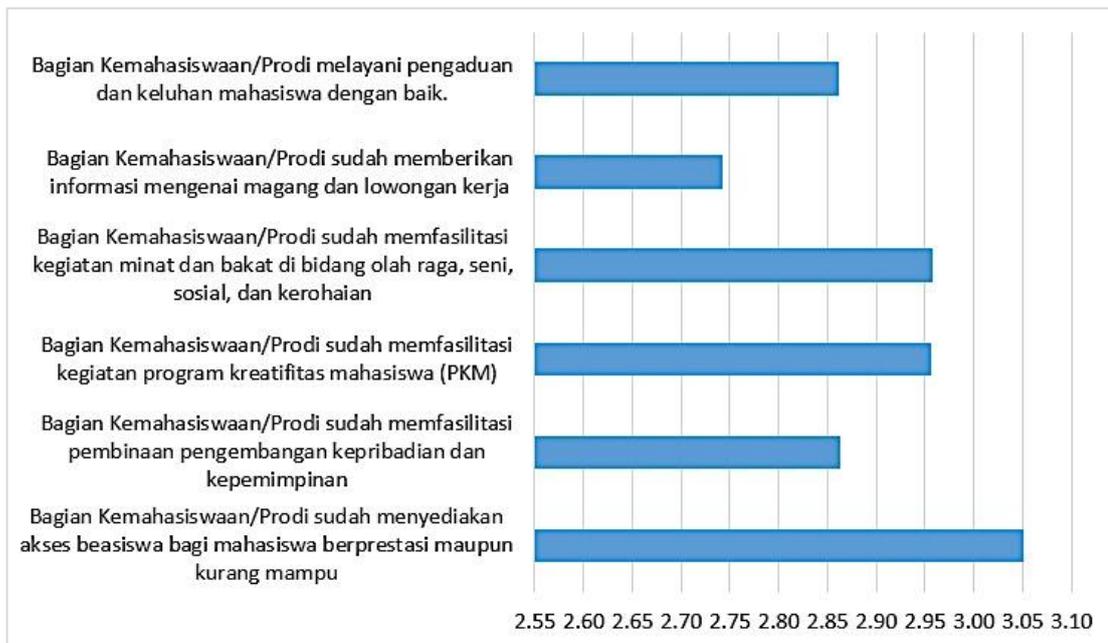
#### 4.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

Pelayanan kepada mahasiswa pada dasarnya bukan hanya diberikan oleh Bagian Kemahasiswaan tapi juga oleh Program Studi. Pelayanan kemahasiswaan khususnya dalam memberikan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu sudah dirasa baik oleh mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda. Bentuk pelayanan kemahasiswaan lainnya seperti pembinaan pengembangan kepribadian & kepemimpinan, fasilitasi dalam kegiatan PKM, fasilitasi dalam kegiatan minat bakat, penyampaian informasi tentang magang & lowongan kerja, dan pelayanan pengaduan/keluhan mahasiswa masih dapat lebih ditingkatkan lagi.

**Tabel 3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO.	BUTIR PENILAIAN	SCORING
1	Bagian Kemahasiswaan/Prodi sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu	3.05
2	Bagian Kemahasiswaan/Prodi sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	2.86
3	Bagian Kemahasiswaan/Prodi sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM)	2.96
4	Bagian Kemahasiswaan/Prodi sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	2.96
5	Bagian Kemahasiswaan/Prodi sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	2.74
6	Bagian Kemahasiswaan/Prodi melayani pengaduan dan keluhan mahasiswa dengan baik.	2.86
	<b>Rata-rata</b>	<b>2.90</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2019



**Gambar 56.** Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Layanan Kemahasiswaan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

#### 4.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

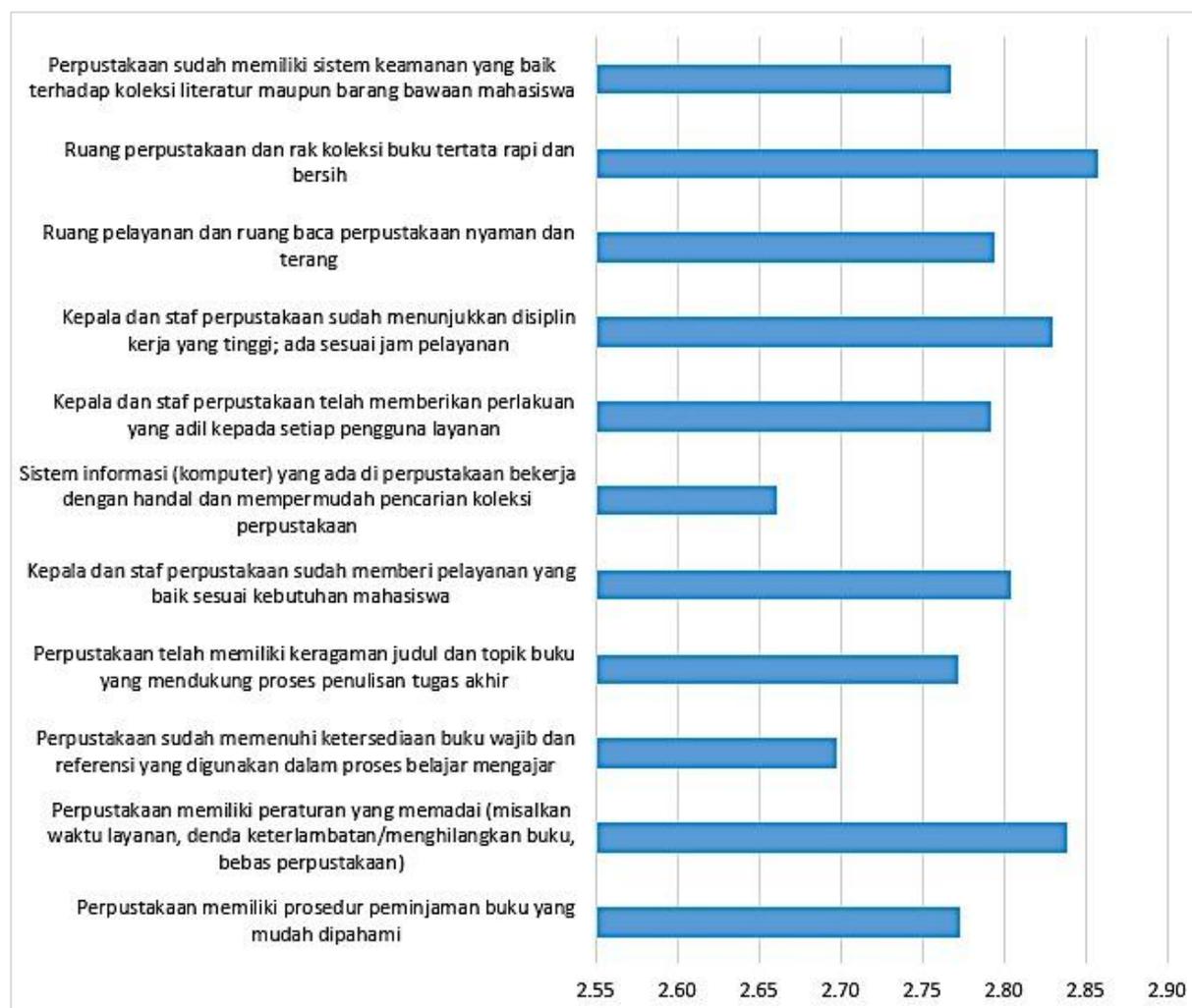
Seluruh aspek pelayanan perpustakaan yang meliputi prosedur peminjaman buku, peraturan perpustakaan, ketersediaan buku referensi, keragaman topik/judul buku, pelayanan oleh staf perpustakaan, sistem informasi pencarian buku, kedisiplinan staf perpustakaan, kenyamanan & pencahayaan ruang baca, kerapian penataan buku, dan sistem keamanan barang di perpustakaan masih dinilai 'cukup' oleh seluruh mahasiswa Politani.

**Tabel 4.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Pertanian Negeri Samarinda

NO.	BUTIR PENILAIAN	SCORING
1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami	2.77
2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	2.84
3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	2.70
4	Perpustakaan telah memiliki keragaman judul dan topik buku yang mendukung proses penulisan tugas akhir	2.77
5	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa	2.80
6	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	2.66
7	Kepala dan staf perpustakaan telah memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	2.79
8	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang	2.83

	tinggi; ada sesuai jam pelayanan	
9	Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang	2.79
10	Ruang perpustakaan dan rak koleksi buku tertata rapi dan bersih	2.86
11	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	2.77
	<b>Rata-rata</b>	<b>2.78</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2019



**Gambar 57.** Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Layanan Perpustakaan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

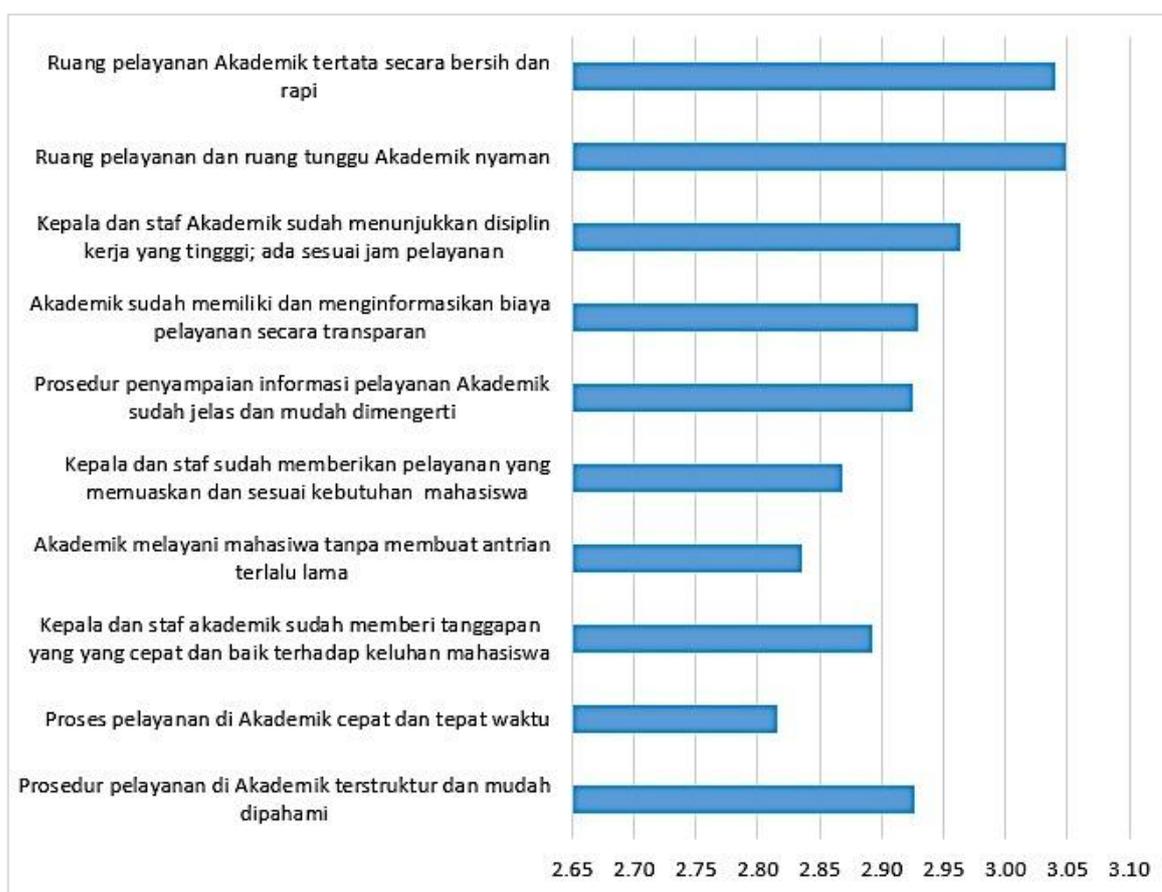
#### 4.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

Pelayanan administrasi akademik dari segi fisik seperti kenyamanan dan kerapihan ruang pelayanan dinilai baik atau memuaskan oleh mahasiswa. Namun aspek pelayanan lainnya seperti struktur prosedur pelayanan, pelayanan yang cepat & tepat waktu, tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, antrian, pelayanan sesuai kebutuhan, penyampaian informasi pelayanan akademik, transparansi biaya pelayanan, dan kedisiplinan staf akademik masih dinilai cukup oleh mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Samarinda.

**Tabel 5.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO.	BUTIR PENILAIAN	SCORING
1	Prosedur pelayanan di Akademik terstruktur dan mudah dipahami	2.93
2	Proses pelayanan di Akademik cepat dan tepat waktu	2.82
3	Kepala dan staf akademik sudah memberi tanggapan yang yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	2.89
4	Akademik melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.84
5	Kepala dan staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan mahasiswa	2.87
6	Prosedur penyampaian informasi pelayanan Akademik sudah jelas dan mudah dimengerti	2.92
7	Akademik sudah memiliki dan menginformasikan biaya pelayanan secara transparan	2.93
8	Kepala dan staf Akademik sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan	2.96
9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Akademik nyaman	3.05
10	Ruang pelayanan Akademik tertata secara bersih dan rapi	3.04
	<b>Rata-rata</b>	<b>2.92</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2019



**Gambar 58.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Administrasi Akademik di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

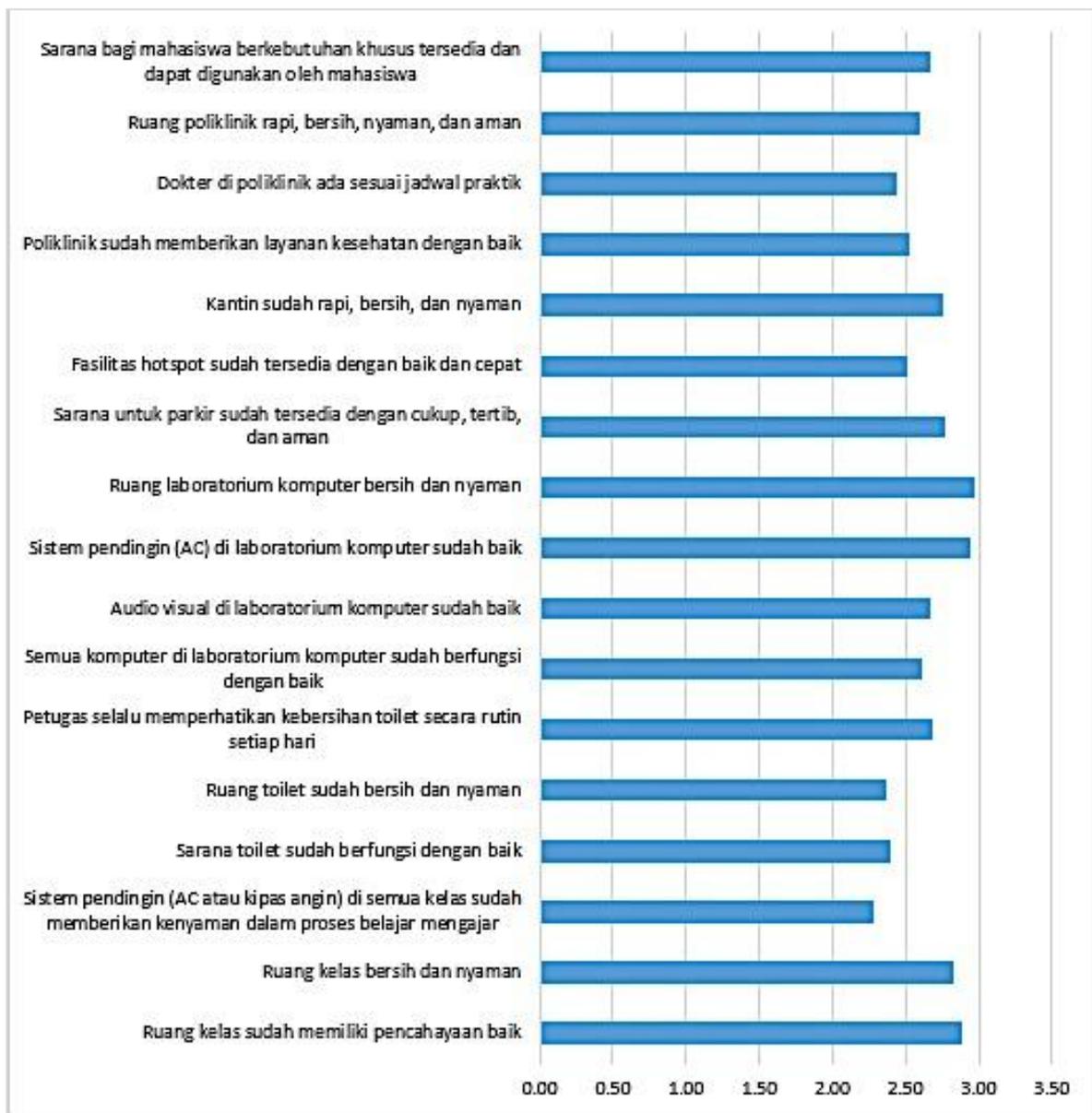
#### 4.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

Hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa menilai seluruh aspek sarana dan prasarana (pencahayaan ruang kelas, kenyamanan dalam kelas, sistem pendingin dalam ruang kelas, toilet, laboratorium komputer, tempat parkir, hotspot, kantin, layanan kesehatan, dan fasilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus) di Politani cukup baik. Ini menunjukkan bahwa untuk menunjang proses belajar-mengajar, kualitas sarana dan prasarana dapat ditingkatkan lagi.

**Tabel 6.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

<b>NO.</b>	<b>BUTIR PENILAIAN</b>	<b>SCORING</b>
1	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan baik	2.89
2	Ruang kelas bersih dan nyaman	2.83
3	Sistem pendingin (AC atau kipas angin) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2.27
4	Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik	2.39
5	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	2.37
6	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	2.69
7	Semua komputer di laboratorium komputer sudah berfungsi dengan baik	2.61
8	Audio visual di laboratorium komputer sudah baik	2.67
9	Sistem pendingin (AC) di laboratorium komputer sudah baik	2.94
10	Ruang laboratorium komputer bersih dan nyaman	2.97
11	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman	2.76
12	Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat	2.51
13	Kantin sudah rapi, bersih, dan nyaman	2.75
14	Poliklinik sudah memberikan layanan kesehatan dengan baik	2.52
15	Dokter di poliklinik ada sesuai jadwal praktik	2.44
16	Ruang poliklinik rapi, bersih, nyaman, dan aman	2.60
17	Sarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus tersedia dan dapat digunakan oleh mahasiswa	2.67
	<b>Rata-rata</b>	<b>2.64</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2019



**Gambar 59.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Sarana dan Prasarana di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

#### 4.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan

Secara umum, aspek pelayanan keuangan kecuali kenyamanan ruang pelayanan keuangan dinilai cukup memuaskan oleh mahasiswa.

**Tabel 7.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keuangan Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

NO.	BUTIR PENILAIAN	SCORING
1	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	2.86
2	Proses pelayanan di bagian keuangan cepat dan tepat	2.87
3	Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan	2.95
4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik	2.97
5	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti	2.94
6	Staf bagian keuangan selalu ada sesuai jadwal	2.90

7	Staf keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	2.86
8	Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa	2.97
9	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih	3.02
	<b>Rata-rata</b>	<b>2.92</b>

Sumber: Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2019



**Gambar 60.** Peringkat Indeks Aspek Terhadap Layanan Keuangan di Politeknik Pertanian Negeri Samarinda