

**LAPORAN KEPUASAN
LAYANAN KEMAHASISWAAN
2019**

**Tim Penjaminan Mutu
Jurusan Agroindustri**



**PROGRAM STUDI AGROINDUSTRI
JURUSAN AGROINDUSTRI
POLITEKNIK NEGERI SUBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Kemahasiswaan 2019
Program Studi Agroindustri
Jurusan Agroindustri
Politeknik Negeri Subang**

Subang, Desember 2019

Ketua Jurusan



Wiwik Endah Rahayu, S.TP., M.Si.

Penjamin Mutu Jurusan AI



Atika Romalasari, S.P., M.Si.

RINGKASAN

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan kemahasiswaan, Jurusan Agroindustri Politeknik Negeri Subang menyelenggarakan survei terhadap mahasiswa aktif Prodi D3 Agroindustri dimana hasil dari survei kepuasan layanan mahasiswa diharapkan dapat menjadikan acuan untuk peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang.

Survei kepuasan layanan kemahasiswaan pada tahun 2019 diikuti oleh 53 mahasiswa aktif yang terdiri mahasiswa yang berasal dari angkatan 2017-2019. Adapun jumlah responden angkatan 2017 sejumlah 15 mahasiswa, angkatan 2018 sejumlah 20 mahasiswa, dan angkatan 2019 sebanyak 18 mahasiswa.

Obyek utama pengukuran kepuasan layanan mahasiswa ditekankan pada 3 aspek layanan yang meliputi : (1) Layanan Penalaran, Minat dan Bakat (2) Layanan Beasiswa dan Kesejahteraan (3) Layanan Karir dan Kewirausahaan. Dimana didalam ke 3 layanan tersebut memuat ketanggapan, transparansi dan dukungan dari Prodi D3 Agroindustri dalam pemberian layanan.

Berdasarkan hasil Survei keseluruhan poin yang dilakukan, rata-rata mahasiswa memberikan kepuasan Layanan Minat Bakat 1,26% sangat puas, 52,83 % puas, 39,20% Cukup Puas, 6,71% kurang puas. Layanan Beasiswa Dan Kesejahteraan 5,66% sangat puas, 68,97% puas, 19,71% Cukup Puas dan 6,50% kurang puas. Layanan Karir Dan Kewirausahaan 5,66% sangat puas, 71,32% puas, 21,13% Cukup Puas, 1,51% Kurang Puas. Hasil ini menjadi dasar perbaikan dalam pelayanan kemahasiswaan terutama dalam hal menanggapi keluhan mahasiswa, adanya pembatasan kegiatan mahasiswa dikarenakan himbuan pemerintah terkait kegiatan pencegahan dan penanggulangan pandemi Covid 19. Polsub khususnya Prodi D3 Agroindustri berusaha menyesuaikan dengan kondisi tersebut dan berakhir dengan sistem daring.

KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan Prodi D3 Agroindustri, Jurusan Agroindustri untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa dimasa pandemi Covid 19. Hasil dari Survei kepuasan yang diperoleh dari mahasiswa menjadi sebuah masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh Prodi D3 Agroindustri.

Bagi Prodi D3 Agroindustri, Jurusan Agroindustri umpan balik dari Survei kepuasan layanan sangat berguna untuk pengembangan program kerja yang dimiliki. Survei Kepuasan Layanan juga menunjukkan mutu dari setiap unit yang berada di Jurusan Agroindustri. Meskipun tidak semua mahasiswa mengisi survei kepuasan layanan kemahasiswaan, sebagai langkah awal diharapkan survei ini akan lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Kami ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi semua pihak sehingga survei kepuasan layanan kemahasiswaan Prodi D3 Agroindustri, Jurusan Agroindustri tahun 2019 ini dapat terlaksana dengan baik.

Subang, Desember 2019

Tim Penjamin Mutu Jurusan Agroindustri

BAB I

PENDAHULUAN

Politeknik Negeri Subang secara keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada *stakeholders* yang mencakup masyarakat, pemerintah, perusahaan, mahasiswa, calon mahasiswa serta orang tua. Politeknik Negeri Subang melalui unitnya bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada target sasarnya sesuai fungsi struktur organisasi.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan kemahasiswaan, kami mengadakan Survei kepuasan layanan yang rutin dilakukan setiap tahunnya. Laporan ini merupakan ringkasan dari Survei kepuasan layanan kemahasiswaan yang diadakan tahun 2019. Hal yang akan dibahas dalam laporan Survei kepuasan layanan kemahasiswaan tahun 2019 meliputi (1) Layanan Penalaran, Minat dan Bakat (2) Layanan Beasiswa dan Kesejahteraan (3) Layanan Karir dan Kewirausahaan.

Hasil dari Survei kepuasan layanan kemahasiswaan ini akan memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kualitas layanan, selain itu Survei ini berguna sebagai *feedback* Prodi D3 Agroindustri untuk mengetahui pendekatan kepada mahasiswa yang paling sesuai agar fungsi Prodi D3 Agroindustri berjalan secara maksimal.

A. TUJUAN

Tujuan diadakannya Survei kepuasan layanan kemahasiswaan sebagai berikut :

1. Mengetahui sejauh mana mahasiswa mengetahui fungsi Prodi D3 Agroindustri
2. *Monitoring* kualitas layanan kemahasiswaan untuk mahasiswa
3. Sebagai bahan evaluasi bagi Prodi D3 Agroindustri untuk meningkatkan kualitas dimasa yang akan datang.

B. TARGET POPULASI DAN METODE PENGUMPULAN

Populasi dalam Survei ini merupakan mahasiswa aktif di Prodi D3 Agroindustri angkatan 2017-2019. Metode pengumpulan data yang

digunakan dalam riset ini adalah metode Survei dengan kuesioner *online* dengan link <https://forms.gle/CCRTLFE2z7kk8zYG7> sebagai alat. Pertanyaan dalam kuesioner yang disebarakan terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Kuesioner ini sudah disusun dan disebarakan baik melalui web dan Whatsapp grup.

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI KEPUASAN

A. RESPONDEN

Survei kepuasan layanan Kemahasiswaan pada tahun 2019 diisi oleh 69 mahasiswa aktif yang berasal dari angkatan 2017-2019. Adapun jumlah responden yang mengisi yaitu 53 orang yang terdiri dari angkatan 2017 sejumlah 15 mahasiswa, angkatan 2018 sejumlah 20 mahasiswa, dan angkatan 2019 sebanyak 18 mahasiswa. Meskipun tidak semua mahasiswa mengisi survey dikarenakan situasi pandemi Covid 19, namun jumlah responden sudah mencukupi dan dirasa mewakili. Perlu dilakukan perbaikan agar seluruh mahasiswa dapat mengisi survey untuk hasil yang maksimal.

B. PELAYANAN KEMAHASISWAAN

Layanan Minat Bakat

Prodi D3 Agroindustri dibawah Jurusan Agroindustri, Politeknik Negeri Subang memberikan layanan penalaran minat dan bakat mahasiswa dengan tujuan pembekalan softskill dan organisasi untuk mahasiswa. Beberapa layanan kemahasiswaan yang mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa adalah adanya Ormawa BEM POLSUB, MPM POLSUB, Himpunan Mahasiswa Agroindustri (Himagrin) khusus untuk Prodi D3 Agroindustri, dan 8 Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM). UKM yang ada di POLSUB diantaranya Paduan Suara Mahasiswa (Pasma), Bulutangkis, Futsal, Resimen Mahasiswa (Menwa), Mahasiswa Pecinta Alam (Mapala), English Students Alliance (ESA), Polsub Best Entrepreneur (PBE), dan LDK Uswatun Hasanah.

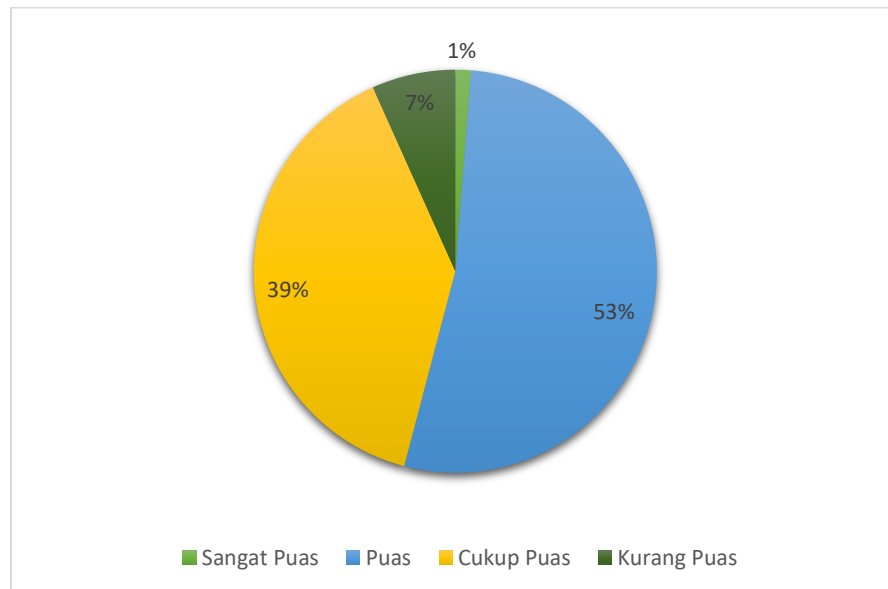


Diagram 1. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Penalaran Minat dan Bakat

Berdasarkan hasil survey terhadap layanan penalaran, minat dan bakat mahasiswa Agroindustri (Diagram 1) sangat baik (1,26%), puas (52,83 %), Cukup Puas (39,20%), kurang puas (6,71%). Mahasiswa merasa layanan yang diberikan cukup baik dan baik dengan adanya beberapa ormawa maupun UKM yang diperuntukkan untuk mahasiswa mengasah kemampuan minat dan bakat. Adanya Pembatasan kegiatan mahasiswa baik untuk kegiatan Ormawa dan UKM membuat mahasiswa merasa cukup puas walaupun mahasiswa mahasiswa merasa perlu adanya kompetisi di lingkup Politeknik Negeri Subang agar meningkatkan suasana akademik di lingkungan kampus. Selain itu dapat menumbuhkan jika kompetisi antar mahasiswa. Kurang puasnya mahasiswa terhadap layanan penalaran, Minat dan bakat yang diberikan walaupun hanya 6,71% diantaranya berharap adanya informasi ataupun kompetisi di bidang selain akademik dan olahraga serta adanya pembatasan beberapa kegiatan yang telah direncanakan baik dari UKM maupun Himpunan mahasiswa.

Selama pandemi covid 19 menyebabkan beberapa kegiatan mahasiswa dan layanan minat bakat menjadi terhambat dan tidak dapat dilaksanakan. Namun disisi lain adanya peluang mahasiswa dapat mengikuti beberapa kegiatan webinar nasional yang diadakan oleh

beberapa instansi membuat mahasiswa menambah wawasan dari seberapa sumber yang dilaksanakan secara online.

Layanan Beasiswa Dan Kesejahteraan

POLSUB memberikan Beasiswa Bidikmisi bagi mahasiswa yang kesulitan finansial serta beasiswa Peningkatan Prestasi Akademik (PPA) bagi mahasiswa berprestasi (SOP Pelaksanaan Beasiswa Bidikmisi dan PPA). Bimbingan karir bagi lulusan dan alumni pada laman <https://polsub-careers.prosple.com/>.

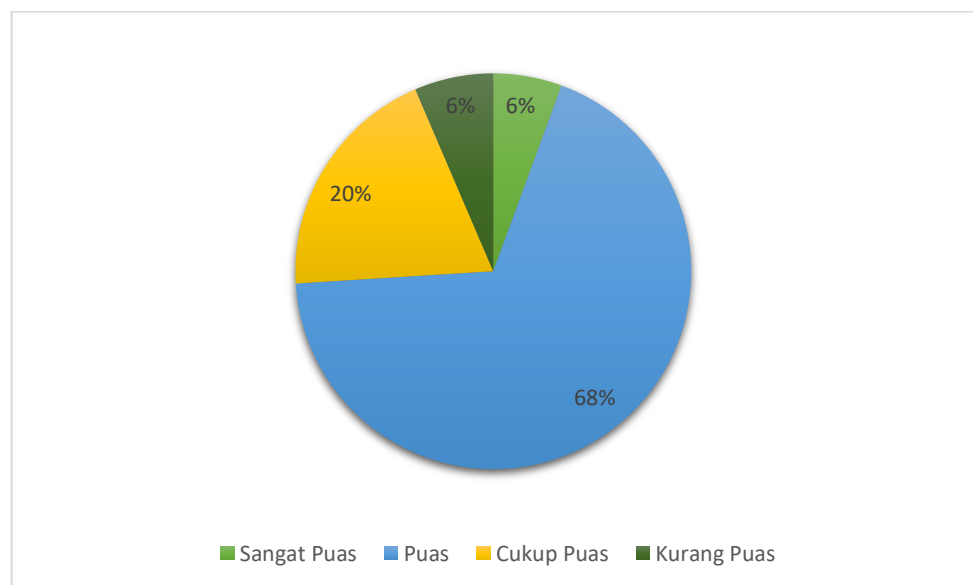


Diagram 2. Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Beasiswa Dan Kesejahteraan

Berdasarkan hasil survey Layanan Beasiswa Dan Kesejahteraan, responden memberikan nilai 5,66% sangat baik, 68,97% baik, 19,71% Cukup baik dan 6,50% kurang baik. Hasil ini sangat baik disebabkan oleh Prodi D3 Agroindustri melaksanakan bimbingan dan konseling oleh dosen wali secara rutin dan berkala yaitu minimal 3 kali dalam 1 semester (Panduan Bimbingan Akademik) walaupun dilakukan secara online. Bimbingan dan konseling untuk memantau perkembangan akademik mahasiswa. Layanan bimbingan dan konseling diberikan kepada mahasiswa yang terkendala akademik

baik berupa motivasi perkuliahan, strategi lulus tepat waktu, bahkan pemahaman materi maupun rendahnya nilai akademik mahasiswa. Permasalahan mahasiswa juga dipicu oleh faktor non akademik, sehingga dosen wali juga memberikan konsultasi kepada mahasiswa dalam membantu memberikan solusi dan arahan sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan masalah pribadi atau antar mahasiswa.

Bagi mahasiswa dengan kemampuan akademik baik, semangat kuliah yang tinggi, tapi memiliki masalah finansial, POLSUB dan Prodi D3 Agroindustri menyediakan beasiswa Bidikmisi *on going* dan juga beasiswa PPA, bahkan selama pandemic COVID 19, POLSUB juga memberikan beasiswa bantuan biaya bagi yang terdampak COVID 19. POLSUB selalu memonitor dan mengevaluasi penyaluran beasiswa yang dilaksanakan oleh Wakil Direktur Bidang Akademik dan Kemahasiswaan melalui bagian Akademik. Kegiatan ini bertujuan agar beasiswa yang diberikan tepat sasaran, kesuaian jumlah dana dan jumlah penerima, serta tepat waktu. Sumber beasiswa semua masih berasal dari pemerintah melalui kementerian Pendidikan, kebudayaan, riset dan teknologi. Selain beasiswa, kebijakan layanan kesejahteraan yang dikeluarkan POLSUB berupa layanan penundaan pembayaran UKT dan penurunan UKT bagi mahasiswa yang terkendala finansial. Pengajuan penurunan UKT didasarkan atas hasil survey dan wawancara oleh Wakil Direktur Bidang Umum dan Keuangan. Polsub tidak menutup kemungkinan bagi mahasiswa untuk mengajukan beasiswa dari eksternal seperti beasiswa dari industri dan pemerintah daerah.

Pada bidang kesehatan, POLSUB menyediakan layanan kesehatan yaitu unit pelayanan kesehatan yang berlokasi di gedung Kuliah Bersama dengan tersedianya obat dan P3K. Layanan kesehatan ini ditangani oleh pegawai bersertifikat kompetensi perawat. Fasilitas kesehatan ini diperuntukan tidak hanya bagi mahasiswa, namun juga bagi dosen, dan tenaga kependidikan yang memerlukan. POLSUB juga

memiliki 1 unit mobil ambulans yang digunakan untuk membawa pasien/mahasiswa ke klinik atau rumah sakit terdekat. Selama pandemi COVID 19, POLSUB juga memberikan pelayanan untuk sivitas akademika mendapatkan vaksinasi sebagai tindak pencegahan dan penanggulangan COVID 19.

Layanan Karir Dan Kewirausahaan

POLSUB juga memfasilitasi bimbingan karir bagi mahasiswa melalui program Skills and Career Development Center. Salah satu kegiatan dari program ini adalah mengadakan *career expo* dengan mengundang beberapa industri dan perusahaan BUMN, selain itu juga dilakukan seminar career untuk pembekalan bagi alumni dan mahasiswa. Pada *Skills and Career Development Center* dan instagram terdapat informasi lowongan pekerjaan bagi para alumni POLSUB.

Hasil Survey Layanan Karir Dan Kewirausahaan dapat dilihat pada Diagram 3. Dimana responden memberikan nilai 5,66% sangat puas, 71,32% puas, 21,13% Cukup Puas, 1,51% Kurang Puas.

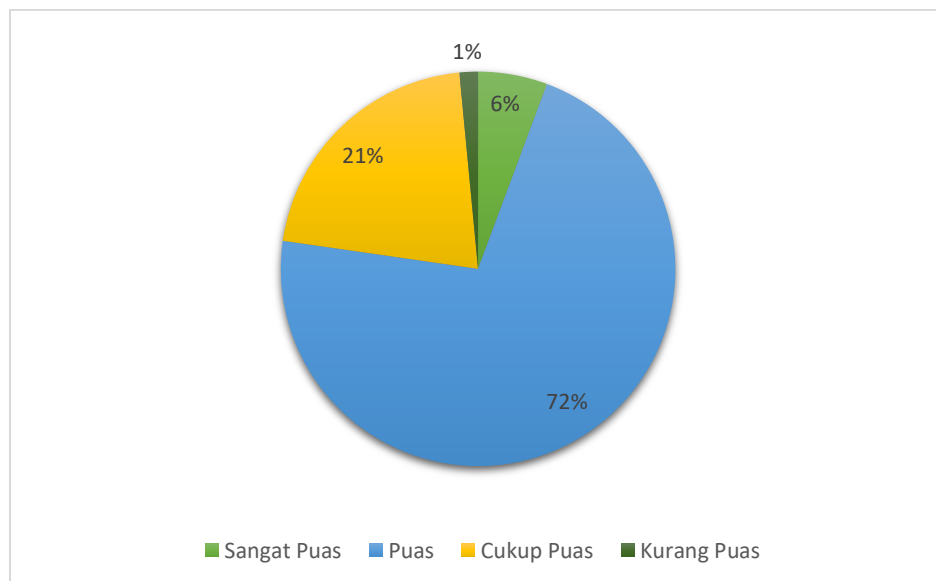


Diagram 4. Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Karir Dan Kewirausahaan

Prodi D3 Agroindustri juga membuat WAG Alumni Agroindustri sebagai wadah membina hubungan baik dan berbagi informasi lowongan pekerjaan atau pengembangan karir antara Prodi D3 Agroindustri dengan Alumni. POLSUB tetap bersungguh-sungguh untuk memastikan karir alumninya. POLSUB dan Prodi D3 Agroindustri secara rutin melakukan *tracer study* untuk memantau karir dan kualitas alumni, serta kepuasan pengguna atau pemangku kepentingan. Pengumpulan data tracer study Prodi D3 Agroindustri dilakukan dengan link <https://bit.ly/tracerstudyAgroindustri>.

POLSUB memfasilitasi dan membentuk jiwa kewirausahaan dengan ditetapkannya UKM Kewirausahaan yang bernama PBE (Polsub Best Entrepreneur). Salah satu program kerja UKM PBE yaitu melakukan kegiatan seminar dan pelatihan kewirausahaan yang diselenggarakan dengan mengundang wirausahawan sukses, baik alumni maupun pihak eksternal. Hal ini bertujuan agar menggugah motivasi mahasiswa dan agar mahasiswa memiliki kesempatan, bekal, dan keterampilan untuk belajar wirausaha.

Prodi D3 Agroindustri melakukan pembentukan karakter kewirausahaan mahasiswa melalui adanya mata kuliah Kewirausahaan (2 SKS), Proyek Usaha Mandiri (3 SKS), Komunikasi Bisnis (2 SKS), Pemasaran dan Prilaku Konsumen (2 SKS), dan Studi kelayakan Usaha (2 SKS). Beberapa mahasiswa mengeluhkan adanya informasi terkait karir selama pandemi covid 19. Namun pembekalan kewirausahaan yang diajarkan dari beberapa mata kuliah mengajarkan beberapa mahasiswa untuk survive dalam situasi seperti pandemi Covid 19.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil Survei keseluruhan layanan yang dilakukan, rata-rata perolehan nilai sangat puas mendapat 4,19%, Puas 64,37%, Cukup Puas 26,68%, dan kurang puas 4,91%. Hasil ini menjadi dasar perbaikan dalam pelayanan kemahasiswaan terutama dalam hal menanggapi keluhan mahasiswa, memberikan informasi seputar beasiswa, lomba atau kegiatan mahasiswa baik cangkupan lokal, wilayah, nasional, dan internasional, serta peningkatan pusat karir baik dalam segi publikasi maupun kerjasama.

Prodi D3 Agroindustri selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanannya dalam memfasilitasi kebutuhan mahasiswa agar terus aktif dan berprestasi. Adapun upaya peningkatan yang akan dilakukan untuk mensukseskan hal tersebut adalah :

1. Terus memotivasi mahasiswa untuk terus berprestasi melalui kegiatan kompetisi baik lokal, nasional maupun internasional.
2. Membuat form pengaduan keluhan mahasiswa yang dapat diisi secara online sehingga Dosen wali dapat memproses setiap keluhan yang diterima sesuai kategori keluhan dan prioritasnya.
3. Membuat program magang atau internship agar mahasiswa juga bisa mengembangkan bakat dan minat dalam bidang agroindustri dan meningkatkan kepercayaan diri mahasiswa.

Prodi D3 Agroindustri akan terus mendorong mahasiswa agar aktif dalam kegiatan *softskill* agar mahasiswa memiliki *value* lebih sehingga nantinya dapat menjadi Lulusan (Alumni) yang sukses dalam meniti karir di industri dan atau berwirausaha.