

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA, DOSEN, TENDIK,
DAN PENGGUNA ALUMNI TAHUN 2021-2023



PROGRAM STUDI MAGISTER
ILMU HAMA DAN PENYAKIT TUMBUHAN
FAKULTAS PERTANIAN, UNIVERSITAS ANDALAS
2023

KATA PENGANTAR

Laporan Survei Kepuasan stakeholder Program Studi Magister Ilmu Hama dan Penyakit Tumbuhan (PSM-IHPT) Fakultas Pertanian Universitas Andalas Padang ini berisi hasil survei kepuasan yang dilakukan kepada mahasiswa, dosen, tendik dan pengguna lulusan sepanjang tahun 2021-2023. Melalui survei, pihak manajemen prodi dapat mengetahui apakah proses pembelajaran dan pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan atau masih diperlukan peningkatan dalam bidang tertentu. Survei ini juga dapat menjadi indikator tentang kekuatan, kelemahan dan tingkat pencapaian yang dilakukan oleh berbagai pihak terkait proses pembelajaran.

Survei ini diharapkan terus dilakukan secara berkala sehingga dapat dijadikan acuan, apa yang sebaiknya dilakukan berikutnya, bagian mana yang perlu dikembangkan, bagian mana yang harus diperbaiki, dan seterusnya. Semoga laporan ini bermanfaat untuk proses pembelajaran di PSM-IHPT ke depan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Kami juga ingin menyampaikan apresiasi kami kepada tim yang terlibat dalam proses survei dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan kepuasan ini bermanfaat dan dapat menjadi dasar bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kami di masa mendatang.

Padang, 22 September 2023
Koordinator Prodi

Ttd

Dr. My Syahrawati, SP, M.Si

Daftar Isi

1. Kepuasan Mahasiswa	1
2. Kepuasan Dosen	5
3. Kepuasan Tenaga Kependidikan	7
4. Kepuasan Pengguna Alumni	8
5. Kesimpulan.....	10
Lampiran 1. Butir-butir pertanyaan untuk survei kepuasan mahasiswa.....	11
Lampiran 2. Butir-butir pertanyaan untuk kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dari dosen	13
Lampiran 3. Butir-butir pertanyaan untuk survei kepuasan dosen.....	14
Lampiran 4 . Butir-butir pertanyaan untuk tenaga kependidikan.....	15
Lampiran 5. Butir-butir pertanyaan tentang kepuasan pengguna alumni.....	16

1. KEPUASAN MAHASISWA

1.1. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan dan pembelajaran

Metode

Survei dilaksanakan pada awal perkuliahan semester ganjil dari 2021-2023, yang ditujukan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa selama pembelajaran tahun sebelumnya. Survei dalam bentuk kuisioner ini disusun ke dalam gform, kemudian gform tersebut disebarakan ke grup mahasiswa PSM-IHPT. Adapun pertanyaan diajukan terbagi dalam 5 kelompok, dengan rincian seperti disajikan pada Lampiran 1.

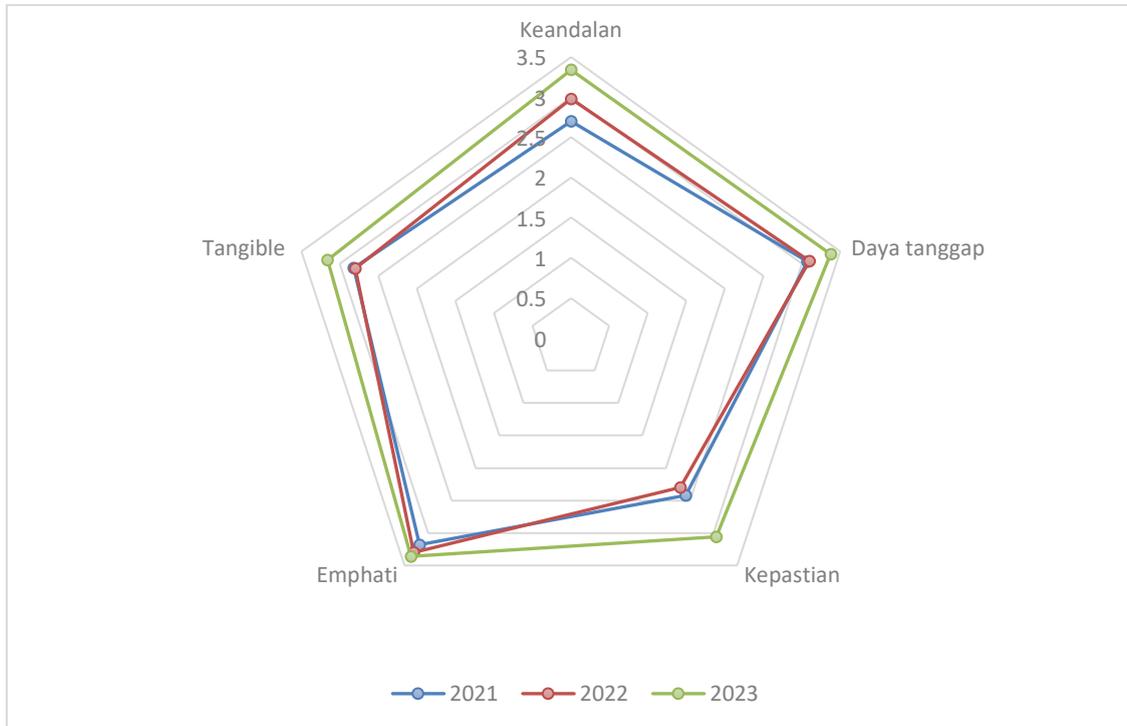
Survei yang dilaksanakan pada awal perkuliahan semester ganjil 2021/2022, untuk mengetahui kepuasan mahasiswa selama pembelajaran 2020/2021. Perkuliahan saat itu dilatar-belakangi oleh pandemi covid, sehingga dilaksanakan secara online. Proses pembelajaran dan pelayanan masih mencari bentuk yang tepat; ada yang menggunakan zoom, google meet, webex, atau menggunakan aplikasi WA.

Survei yang dilaksanakan pada awal perkuliahan semester ganjil 2022/2023, untuk mengetahui kepuasan mahasiswa selama pembelajaran 2021/2022. Perkuliahan saat ini masih dilatar-belakangi oleh pandemi covid, akan tetapi teknik pembelajaran sudah didominasi penggunaan i-learn, zoom, dan blended learning, sedangkan aplikasi yang lain mulai ditinggalkan.

Survei yang dilaksanakan pada awal perkuliahan semester ganjil 2023/2024, untuk mengetahui kepuasan mahasiswa selama pembelajaran 2022/2023. Perkuliahan masih dilatar-belakangi oleh pandemi covid, akan tetapi teknik pelaksanaannya sudah didominasi penggunaan i-learn dan tatap muka. Pandemi covid sudah mulai terkendali dan perkuliahan mulai dilaksanakan secara normal.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil survei 3 tahun tersebut, diketahui bahwa keandalan dosen terus meningkat dalam pandangan mahasiswa, begitu juga dengan empati, daya tanggap dan tangible. Hal yang dianggap mahasiswa masih perlu terus ditingkatkan adalah terkait dengan kepastian perkuliahan dan praktikum (Gambar 1).



Gambar 1. Tingkat kepuasan mahasiswa untuk pembelajaran tahun 2020/2021; a. Proporsi kepuasan, b. Persentasi kepuasan. Keterangan: **a. Keandalan** (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, **b. Daya tanggap** (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, **c. Kepastian** (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, **d. Empati** (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, **e. Tangible**: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Peristiwa Pandemi Covid yang menyebabkan menurunnya pelayanan terhadap pembelajaran membuat mahasiswa merasa kurang puas. Kondisi ini mengharuskan kampus, terutama dosen dan tendik mencari bentuk perkuliahan online yang tepat. Unand bergiat mengadakan pelatihan penggunaan i-learn, memberikan hibah untuk dosen yang berhasil membuat pembelajaran online semenarik mungkin, kemudian melanggan zoom untuk masing-masing prodi. Dosen juga diminta untuk membuat video-video pembelajaran, baik untuk perkuliahan ataupun praktikum.

Dari komunikasi langsung yang dilakukan dengan mahasiswa, diperoleh informasi bahwa teknik pembelajaran praktikum dengan video selama pandemi covid membuat mereka tidak percaya diri, dan meminta agar praktikum dilakukan secara offline, dalam bentuk kelas praktikum yang langsung dipandu dosen di laboratorium. Hal tersebut menjadi catatan penting bagi pelaksanaan sistem pembelajaran di PSM-IHPT yang perlu

ditindak-lanjuti. Mahasiswa juga berharap agar dilakukan praktikum lapangan atau kunjungan ke lembaga atau perusahaan terkait. Hal tersebut sudah disampaikan dalam rapat dewan dosen dan telah direncanakan untuk melakukan 1 kali praktikum gabungan di luar kampus.

1.2. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap pembelajaran oleh Dosen

Metode

Survei dilaksanakan pada awal perkuliahan semester ganjil 2023/2024, untuk mengetahui kepuasan mahasiswa per mata kuliah/ per dosen, selama pembelajaran 2022/2023. Survei dalam bentuk kuisisioner ini disusun ke dalam gform, kemudian gform tersebut disebar ke grup mahasiswa PSM-IHPT. Adapun pertanyaan diajukan sebanyak 13 poin dengan rincian disajikan dalam Lampiran 2.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penyebaran kuisisioner yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa berfluktuasi per semester, ada yang meningkat dan ada yang menurun. Kepuasan mahasiswa yang cenderung stabil terlihat pada butir jumlah pertemuan, kesesuaian tugas yang diberikan, dan ketersediaan materi pembelajaran di i-learn. Mahasiswa juga menyatakan bahwa tingkat kesulitan soal ujian tergolong sedang (Gambar 2a). Sementara itu dari 19 dosen DTSP, 2 diantaranya tidak masuk ke dalam tim pengampu mata kuliah selama satu tahun karena sakit. Keduanya adalah Dr. Ir. Arneti, MS dan Dr. Ir. Eri Sulyanti, M.Sc. Tingkat kepuasan tertinggi diberikan mahasiswa kepada Dr. Zurai Resti, SP, MP (Gambar 2b). Sebaran nilai masing-masing dosen per mata kuliah dapat dilihat pada portofolio per mata kuliah.

2. KEPUASAN DOSEN

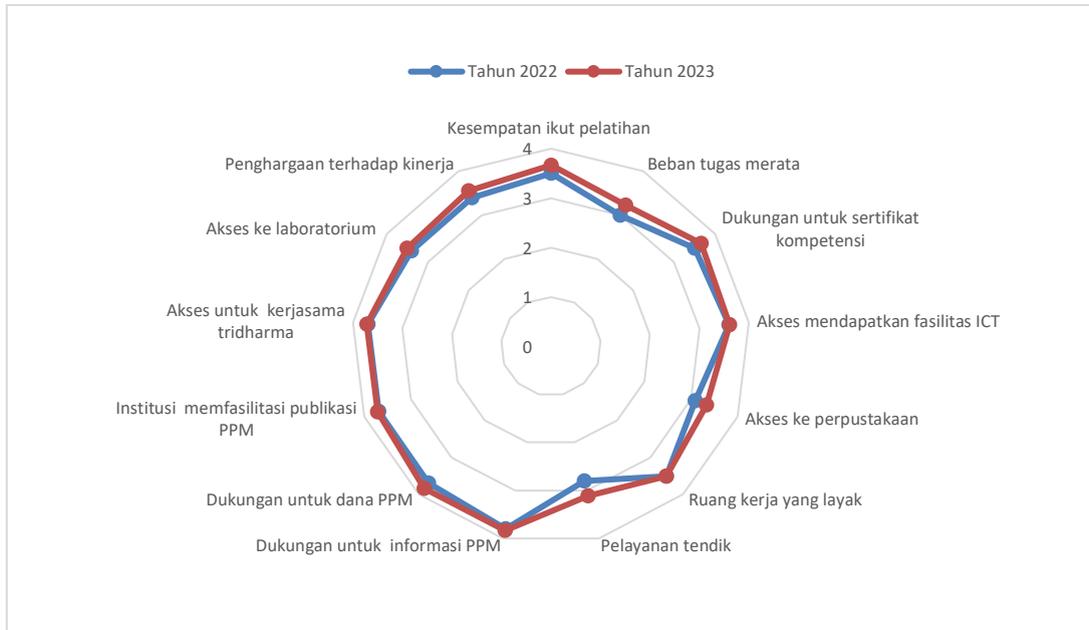
Metode

Survei dilaksanakan pada awal perkuliahan semester ganjil dari 2022 dan 2023, yang ditujukan untuk mengetahui kepuasan dosen selama pembelajaran tahun sebelumnya. Survei yang dilaksanakan pada awal perkuliahan semester ganjil 2022/2023, untuk mengetahui kepuasan dosen selama pembelajaran 2021/2022. Perkuliahan saat itu dilatar-belakangi oleh pandemi covid, sehingga dilaksanakan secara online. Proses pembelajaran dan pelayanan masih mencari bentuk yang tepat; ada yang menggunakan zoom, google meet, webex, atau menggunakan aplikasi WA. Sementara itu, survei yang dilaksanakan pada awal perkuliahan semester ganjil 2023/2024, untuk mengetahui kepuasan dosen selama pembelajaran 2022/2023. Perkuliahan masih dilatar-belakangi oleh pandemi covid, akan tetapi sudah mulai terkendali dan perkuliahan mulai dilaksanakan secara normal.

Survei dalam bentuk kuisisioner ini disusun ke dalam gform, kemudian gform tersebut disebarakan ke grup dosen PSM-IHPT. Adapun pertanyaan diajukan terdiri dari 15 pertanyaan, dengan rincian seperti disajikan pada Lampiran 3.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa tingkat kepuasan dosen cenderung rendah. Dosen memandang bahwa dukungan terhadap penelitian, pengabdian dan publikasi sangat tinggi. Kekurang-puasan hanya terlihat pada dukungan tendik dalam memberikan pelayanan, serta pembagian beban tugas (Gambar 3). Namun secara umum hal ini masih terkelola dengan baik karena ketidakpuasan tersebut tergolong rendah. Tendik di Departemen saat ini hanya 2 orang, mereka melayani seluruh keperluan mahasiswa S1 dan S2, serta kebutuhan dosen. Satu orang tendik yang ditugaskan untuk mengelola mahasiswa S2, beliau juga sekaligus ditugaskan untuk seluruh prodi S2 dan S3 yang ada di Fakultas Pertanian. Sementara itu, Pranata lab hanya ada 2 orang, yang harus mengelola sebanyak 5 laboratorium. Hal ini yang memungkinkan ketidakpuasan tersebut. Fakultas telah menyikapi dengan mengirimkan permintaan pranata lab yang baru ke Universitas.



Gambar 3. Tingkat kepuasan dosen terhadap proses pembelajaran dan pelayanan perguruan tinggi pada tahun ajaran 2022/2023

3. KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Metode

Survei kepuasan tenaga kependidikan ini rutin dilakukan di tingkat universitas dan fakultas, namun jarang dilakukan di level prodi karena jumlah staf akademik hanya sedikit. Pada tahun ajaran 2023/2024 ini, jumlah staf hanya ada 3 orang yaitu dua orang staf akademik dan satu lagi pranata laboratorium pendidikan.

Survei ini dilaksanakan pada awal perkuliahan semester ganjil 2023/2024, untuk mengetahui kepuasan tendik terhadap pelayanan dan proses pembelajaran selama pembelajaran 2022/2023. Survei dalam bentuk kuisisioner ini disusun ke dalam gform, kemudian link gform tersebut dikirimkan kepada tendik prodi. Adapun pertanyaan diajukan sebanyak 9 poin dengan rincian disajikan dalam Lampiran 4.

Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukan survei dengan mengisi kuisisioner, diketahui bahwa tendik memahami mengenai sistem karir, kinerja dan promosi dengan baik. Mereka merasa puas dengan sanksi dan penempatan tendik. Tapi kondisi ini berbanding terbalik dengan kesempatan yang diberikan untuk mengikuti pelatihan (Gambar 4).



Gambar 4. Tingkat kepuasan tenaga pendidikan untuk pembelajaran dan pelayanan pada tahun ajaran 2022/2023

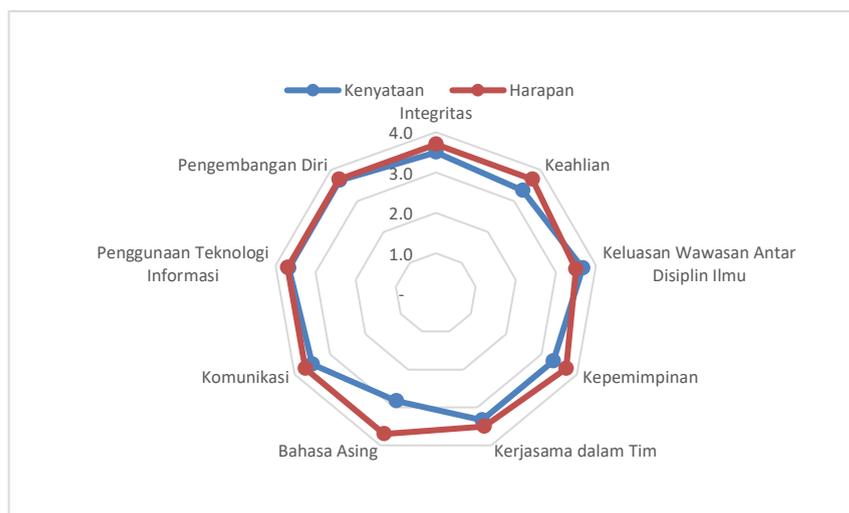
4. KEPUASAN PENGGUNA ALUMNI

Metode

Survei dilaksanakan pada awal perkuliahan semester ganjil 2022/2023, yang ditujukan untuk mengetahui kepuasan pengguna alumni terhadap kinerja alumni tersebut. Survei dilaksanakan dalam bentuk kuisisioner yang disusun ke dalam gform. Pada bagian deskripsi dilampirkan surat permohonan yang ditandatangani dekan, yang berisi permintaan kesediaan kepada atasan setiap alumni untuk mengisi kuisisioner tersebut. Kemudian gform disebarakan ke grup alumni PSM-IHPT agar ditindaklanjuti. Adapun pertanyaan diajukan terdiri dari 3 bagian pertanyaan, yang masing-masing nya terdiri dari 9 pertanyaan. Rincian pertanyaan disajikan pada Lampiran 5.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan survei yang dilakukan, secara umum pengguna alumni memberi penilaian yang baik terhadap alumni, terutama mengenai wawasan alumni yang melampaui ekspektasi. Salah satu poin penting yang perlu digarisbawahi adalah kemampuan bahasa asing alumni, yang jauh dibawah ekspektasi (Gambar 5).



Gambar 5. Hasil survei tingkat kepuasan pengguna alumni terhadap kinerja alumni

Oleh sebab itu, Prodi PSM-IHPT saat ini terus memacu mahasiswa untuk memperbanyak aktifitas yang mengharuskan mereka menggunakan bahasa internasional. Hal ini diwujudkan dengan mendorong mereka mengikuti Winter School ke Okayama University Jepang, melibatkan mahasiswa dalam melayani mahasiswa pascasarjana dari UPM Malaysia yang berkunjung pada Bulan Mei 2023 ini, melibatkan mereka dalam kepanitiaan Guest Lecture on Plant Protection Series yang dilaksanakan Departemen, serta melibatkan mereka dalam kepanitiaan ICCESI 2023 International Conference. Semoga hal ini dapat menambah percaya diri mereka untuk berbaaur dengan masyarakat internasional.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan beberapa survei kepuasan yang dilakukan dapat diketahui bahwa secara umum mahasiswa mengakui keandalan dosen, hanya saja mereka membutuhkan kepastian dalam perkuliahan, dan pelaksanaan praktikum dipandu lebih baik lagi. Dosen memberikan apresiasi yang tinggi terhadap baiknya pelayanan dan informasi terkait hibah penelitian dan pengabdian kepada Masyarakat serta insentif yang diberikan. Tingkat kepuasan dosen rendah terhadap pelayanan tendik, hal ini didominasi oleh jumlah personil tendik yang sedikit sementara tugas administrasi banyak. Tendik sendiri berharap diberi kesempatan yang lebih luas untuk mengikuti pelatihan. Sementara itu, pengguna alumni berharap agar alumni PSM-IHPT memiliki kemampuan bahasa asing yang tinggi. Hal ini menjadi hal penting yang menjadi acuan untuk pelaksanaan pembelajaran dan pelayanan pada masa yang akan datang.

Lampiran 1. Butir-butir pertanyaan untuk survei kepuasan mahasiswa

No	Butir Pertanyaan	Tingkat kepuasan			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
A	Reliability (Keandalan) : Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan				
1	Dosen dan Tenaga kependidikan melayani mahasiswa secara profesional (cepat, tepat dan sesuai dengan ketentuan).				
2	Dosen bertindak untuk kepentingan terbaik mahasiswa.				
3	Dosen memiliki pengetahuan, skill, dan kemampuan komunikasi yang memadai				
4	Dosen dapat menjadi role model bagi mahasiswa.				
5	Dosen memenuhi harapan mahasiswa dalam proses pembelajaran				
B	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dalam membantu mahasiswa				
1	Pertanyaan, permintaan dan sanggahan dari mahasiswa di tangani dan diselesaikan segera dan tepat waktu.	6	7	0	0
2	Dosen bersifat proaktif dalam membantu mahasiswa.	5	6	2	0
3	Universitas menerima dan merespon umpan balik dari mahasiswa untuk proses perubahan berkelanjutan.	5	8	0	0
4	Dosen dan tenaga kependidikan berbicara sopan, ramah dan profesional di dalam berkomunikasi dengan mahasiswa.	7	4	2	0
C	Assurance (Kepastian) : Dosen, Tendik, dan pengelola memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
1	Perkuliahan dilaksanakan sesuai jadwal dan tepat waktu.	2	6	4	1
2	Jam untuk pelayanan di bidang akademik cukup dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	2	9	2	0
3	Tenaga kependidikan memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai SOP.				
4	Dosen menetapkan sistim penilaian yang konsisten				
5	Mahasiswa memperoleh informasi dengan mudah dan update				
D	Emphaty : Kesediaan/kepedulian dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa				
1	Dosen memberikan perhatian khusus dan menyediakan bantuan kepada mahasiswa didalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa.				
2	Dosen memperlakukan mahasiswa secara adil dan objektif.				
3	Universitas menghasilkan lulusan yang kompeten dibidangnya.				
4	Sikap dosen dan tenaga kependidikan membuat mahasiswa percaya diri.				
5	Dosen memberikan jawaban yang memuaskan untuk pertanyaan mahasiswa.				

E	Tangible : Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana				
1	Universitas memiliki peralatan yang memadai untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran (Perpustakaan, Learning Manajemen Sistem (LMS), Jaringan Internet, Komputer, LCD, dll).	2	6	5	0
2	Bangunan dan lingkungan bersih, rapi, aman dan nyaman.	6	5	2	0
3	Bahan ajar tersedia dan selalu diperbaharui.	5	5	2	1
4	Tersedia labor/studio/bengkel untuk mendukung proses pembelajaran.	4	6	3	0
5	Tersedia sarana pendukung (asrama, poliklinik, sarana olahraga, transportasi, bimbingan karir dan konseling)	6	7	0	0

Lampiran 2. Butir-butir pertanyaan untuk kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dari dosen

No	Butir Pertanyaan	Tingkat kepuasan			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
1	Kesesuaian isi mata kuliah dengan RPS				
2	Kemudahan mendapatkan bahan ajar				
3	Cara Mengajar				
4	Pengelolaan kelas				
5	Pengelolaan waktu				
6	Kemampuan komunikasi				
7	Kesesuaian soal ujian dengan isi mata kuliah				
8	Tingkat kesulitan soal ujian				
9	Kesesuaian nilai yang diperoleh dengan nilai yang diharapkan				
10	Ketersediaan materi pembelajaran dalam sistem e-learning				
11	Kesesuaian tugas yang diberikan dengan isi mata kuliah dalam RPS				
12	Penyelenggaraan ujian tengah dan ujian akhir semester				
13	Jumlah pertemuan				

Lampiran 3. Butir-butir pertanyaan untuk survei kepuasan dosen

Butir Pertanyaan	Tingkat kepuasan			
	Sangat baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
1. Kesempatan yang diberikan institusi/pimpinan untuk mengikuti pelatihan /workshop/seminar				
2. Beban tugas mengajar terbagi secara merata				
3. Dukungan bagi dosen untuk memperoleh sertifikat kompetensi				
4. Akses mendapatkan fasilitas ICT untuk kebutuhan tridharma				
5. Akses mendapatkan fasilitas perpustakaan untuk kebutuhan tridharma				
6. Tersedianya ruang kerja yang layak dan nyaman.				
7. Dukungan tenaga kependidikan/tenaga analis/teknisi dalam memberikan layanan administrasi/laboratorium/studio/bengkel				
8. Dukungan institusi/pimpinan untuk mendapatkan informasi penelitian dan PkM				
9. Dukungan institusi/pimpinan untuk mendapatkan sumber pendanaan penelitian dan PkM				
10. Institusi/pimpinan memfasilitasi publikasi penelitian dan PkM				
11. Institusi/pimpinan memberikan akses terhadap kegiatan kerjasama tridharma				
12. Akses mendapatkan fasilitas laboratorium untuk melaksanakan tridharma				
13. Penghargaan yang diberikan institusi/pimpinan terhadap kinerja tridharma				

Lampiran 4 . Butir-butir pertanyaan untuk tenaga kependidikan

Butir-butir pertanyaan	Penilaian			
	Sangat baik (4)	Baik (3)	Cukup (3)	Kurang (1)
1. Penempatan tenaga kependidikan pada unit/satuan kerja telah sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya.				
2. Promosi jabatan dilakukan berdasarkan prestasi kerja tenaga kependidikan.				
3. Tenaga kependidikan diberikan kesempatan mengikuti pelatihan yang dapat meningkatkan kompetensi dan menunjang pengembangan karier.				
4. Tenaga kependidikan diberikan kesempatan melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi.				
5. Institusi memberikan penghargaan bagi tenaga kependidikan yang berprestasi.				
6. Pemberian sanksi kepada tenaga kependidikan yang melanggar aturan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.				
7. Fasilitas kerja yang memadai dalam pelaksanaan pekerjaan dan pemberian layanan.				
8. Kemudahan dan keterbukaan dalam mendapatkan informasi dan layanan administrasi.				
9. Pemahaman saya mengenai sistem karir, penilaian kinerja, dan promosi.				

Lampiran 5. Butir-butir pertanyaan tentang kepuasan pengguna alumni

Pertanyaan:

1. Menurut pengamatan Bapak/Ibu, dimana level kemampuan alumni IHPT sesuai pernyataan berikut?

No	Pertanyaan	Penilaian			
		Kurang baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik
1.	Integritas (Etika dan Moral)				
2.	Keahlian (Profesionalisme)				
3.	Keluasan Wawasan Antar Disiplin Ilmu				
4.	Kepemimpinan				
5.	Kerjasama dalam Tim				
6.	Bahasa Asing				
7.	Komunikasi				
8.	Penggunaan Teknologi Informasi				
9.	Pengembangan Diri				

2. Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting kemampuan berikut mesti dimiliki alumni IHPT?

No	Pertanyaan	Penilaian			
		Kurang baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik
1.	Integritas (Etika dan Moral)				
2.	Keahlian (Profesionalisme)				
3.	Keluasan Wawasan Antar Disiplin Ilmu				
4.	Kepemimpinan				
5.	Kerjasama dalam Tim				
6.	Bahasa Asing				
7.	Komunikasi				
8.	Penggunaan Teknologi Informasi				
9.	Pengembangan Diri				