



unwahas
UNIVERSITAS WAHID HASYIM



LEMBAGA PENJAMINAN
MUTU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS WAHID HASYIM

LAPORAN MONEY



KEPUASAN MAHASISWA

TA. 2022/2023



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS WAHID HASYIM
2023**

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Syukur *Alhamdulillah* Kami panjatkan kepada Allah SWT sehingga laporan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik, Fakultas, dan Institusi TA. 2022/2023 dapat diselesaikan. *Allahumma sholli 'alaa Sayyidina Muhammad*, tetap kita hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga nanti kita semua dapat Syafa'atnya di hari akhir, Aamiin.

Kegiatan ini dilaksanakan dengan metode survei. Monitoring dan evaluasi berdasarkan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan Akademik, Fakultas, dan Institusi T.A. 2022/2023 meliputi aspek: jaminan layanan akademik, kesediaan dosen dan tendik memberikan layanan, kecepatan layanan, kemampuan dosen dan tendik, dan sarana prasarana. Sementara pada layanan fakultas/institusi terdapat 9 (sembilan) layanan yang meliputi: layanan bidang penalaran, minat, dan bakat, layanan bimbingan dan konseling, beasiswa, klinik kesehatan, bimbingan karir dan kewirausahaan, bidang *soft skills*, sarana dan prasarana umum, perpustakaan, dan keuangan. Ucapan terima kasih kami apresiasi kepada:

1. Rektor Universitas Wahid Hasyim yang atas penguatan pengesahan pedoman penyelenggaraan monev layanan akademik dan institusi dan dukungan moral material kepada Lembaga Penjaminan Mutu dan Pendidikan;
2. Dekan Fakultas Pertanian beserta jajarannya yang turut mensukseskan terlaksananya survei dan monev ini;
3. Kepala Biro/Lembaga/Unit beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa dalam menjalani kegiatan akademik dan ekstrakurikuler di Universitas Wahid Hasyim;
4. Seluruh responden mahasiswa yang meluangkan waktunya untuk memberikan kejujuran penilaian atas pelayanan Universitas Wahid Hasyim.

Analisis data survey menunjukkan kondisi dan penilaian persepsi dari mahasiswa terhadap layanan akademik dan institusi yang dilihat dari terhadap beberapa aspek dalam layanan yang telah disebutkan. Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen Universitas.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Semarang, Juni 2023
Ketua Unit Penjaminan Mutu Fakultas Pertanian
Universitas Wahid Hasyim



Dewi Hastuti, S.Pt., M.P.
NPP. 06.01.1.0056

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	1
1.3. Manfaat	2
1.4. Waktu Pelaksanaan	2
1.5. Aspek-aspek dan Layanan yang Dinilai.....	2
BAB II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	4
2.1. Metode Pengumpulan Data.....	4
2.2. Metode Analisis Data.....	4
BAB III. DESKRIPSI HASIL	6
3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	6
3.2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pertanian	9
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	39
4.1. Kesimpulan	39
4.2. Rekomendasi.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan	4
Tabel 2.2. Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan Mahasiswa	5
Tabel 3.1. Uji Validitas Layanan Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023	6
Tabel 3.2. Uji Reliabilitas Layanan Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023.....	8
Tabel 3.3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pertanian TA. 2022/2023. ...	9
Tabel 3.4. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pertanian	10
Tabel 3.5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Fakultas Pertanian	12
Tabel 3.6. Penilaian Mahasiswa Terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tendik, dan Pengelola Memberikan Pelayanan di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023	13
Tabel 3.7. Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kemauan Dosen, Tendik, dan Pengelola Membantu dan Memberikan Jasa Cepat di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023 .	15
Tabel 3.8. Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tendik, dan Pengelola Memberi Keyakinan Pelayanan yang Diberikan Sesuai TA. 2022/2023	17
Tabel 3.9. Penilaian Mahasiswa terhadap Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Memberi Perhatian di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023	19
Tabel 3.10. Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023	21
Tabel 3.11. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bidang Penalaran, Minat, dan Bakat di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023`	22
Tabel 3.12. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023	24
Tabel 3.13. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa di Fakultas Pertanian	26
Tabel 3.14. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Klinik Kesehatan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023	28
Tabel 3.15. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023.....	30
Tabel 3.16. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bidang Soft Skills di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023	32
Tabel 3.17. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023	34
Tabel 3.18. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan di Fakultas Pertanian..	35
Tabel 3.19. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan di Fakultas Pertanian	37

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Pemingkatan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan TA. 2022/2023	10
Grafik 3.2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Fakultas Pertanian	12
Grafik 3.3. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tendik, dan Pengelola Memberikan Pelayanan di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023 .	14
Grafik 3.4. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kemauan Dosen, Tendik, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Cepat	16
Grafik 3.5. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tendik, dan Pengelola Memberi Keyakinan Pelayanan yang Diberikan Sesuai	18
Grafik 3.6. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Kepedulian Dosen, Tendik, dan Pengelola dalam Memberikan Perhatian Mahasiswa di Fakultas Pertanian	20
Grafik 3.7. Persentase Penilaian Mahasiswa Terhadap Aspek Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023	21
Grafik 3.8. Persentase Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Bidang Penalaran, Minat dan Bakat di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023 ..	23
Grafik 3.9. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023.....	25
Grafik 3.10. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023	27
Grafik 3.11. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Klinik Kesehatan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023	29
Grafik 3.12. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023.....	30
Grafik 3.13. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bidang Soft Skills di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023	33
Grafik 3.14. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023	34
Grafik 3.15. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023	36
Grafik 3.16. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mahasiswa merupakan pelanggan terbesar atas layanan yang diberikan oleh Fakultas. Layanan yang dilakukan oleh Fakultas kepada mahasiswa meliputi layanan akademik, kecukupan literasi, bimbingan konseling, beasiswa, pembinaan minat dan bakat dan lain sebagainya. Layaknya sebuah fakultas yang bertumbuh ke arah yang lebih baik, monitoring pelaksanaan layanan di sebuah fakultas perlu dilaksanakan untuk mengevaluasi kekurangan yang ada untuk merumuskan sebuah strategi pencapaian yang lebih baik.

Mengukur sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak salah satunya dengan mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna layanan dalam hal ini mahasiswa. Pelayanan akademik yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era keterbukaan ini. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur fakultas dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Sebagai fakultas yang sedang berkembang, Fakultas Pertanian ingin memberikan pelayanan yang prima (*service excellence*) kepada pelanggannya dalam hal ini mahasiswa, oleh karena itu Fakultas Pertanian merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Kegiatan ini dilaksanakan dengan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik dan Fakultas TA. 2022/2023.

1.2. Tujuan

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik dan Fakultas ini bertujuan untuk:

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh bagian pelayanan;
2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing- masing unit kerja pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

1.3. Manfaat

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik dan Fakultas ini memiliki manfaat:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan;
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

1.4. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Fakultas TA. 2022/2023 dilaksanakan selama tiga bulan, bulan Maret-April 2023 pengumpulan data dari mahasiswa melalui Sistem Informasi Akademik Mahasiswa, April 2023 rekap dan analisis data, dan Mei 2023 penyajian data serta pelaporan.

1.5. Aspek-aspek dan Layanan yang Dinilai

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Akademik TA. 2022/2023 diukur melalui aspek berikut ini:

A. Aspek Reliability

Kemampuan Dosen dan Tendik Pengelola dalam Memberikan Pelayanan;

B. Aspek Responsiveness

Kemampuan Dosen dan Tendik Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa dengan Cepat;

C. Aspek Assurance

Kemampuan Dosen dan Tendik Pengelola Untuk Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan;

D. Aspek Emphaty

Kesediaan/Kepedulian Dosen dan Tendik Pengelola Untuk Memberi Perhatian kepada Mahasiswa;

E. Aspek Tangible

Penilaian Mahasiswa Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Fakultas dan Instutusi TA. 2022/2023
diukur melalui layanan berikut ini:

1. Layanan Bidang Penalaran, Minat, dan Bakat;
2. Layanan Bimbingan dan Konseling;
3. Layanan Beasiswa;
4. Layanan Kesehatan;
5. Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan;
6. Layanan Bidang Soft Skills;
7. Layanan Sarana dan Prasarana Umum;
8. Layanan Perpustakaan;
9. Layanan Keuangan.

BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1. Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang telah disusun oleh Lembaga Penjaminan Mutu dan Pendidikan (LPMP) meliputi pertanyaan tentang kepuasan layanan akademik, layanan bidang penalaran, minat, dan bakat, bimbingan dan konseling, beasiswa, klinik kesehatan, bimbingan karir dan kewirausahaan, bidang soft skill, sarana dan prasarana umum, perpustakaan, dan keuangan kemudian diunggah ke sistem akademik.

2.2. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan fakultas yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan institusi tahun akademik 2022/2023 dilakukan dengan cara membandingkan nilai *r hitung* dengan *r tabel*. Instrumen dikatakan valid apabila nilai *r hitung* (*Corrected Item-Total Correlation*) > *r tabel*. Sedangkan reliabilitas menggunakan koefisien *cronbach alpha*. Dikatakan *reliabel* apabila koefisien *cronbach alpha* > alpha (0,60).

2. Analisis Deskripsi Frekuensi

Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Pertanian Universitas Wahid Hasyim dengan menggunakan *Skala Likert* yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan

Nilai/bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\sum \frac{\text{Data} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang ingin diketahui. Rerata (*mean*) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) berikut:

Tabel 2.2. Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1 - 1,50	Sangat Tidak Puas
1,51 - 2,50	Tidak Puas
2,51 - 3,50	Puas
3,51 - 4,00	Sangat Puas

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*bar chart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

- a. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.
- b. Menggambarkan perbandingan aspek yang diukur dalam pemeringkatan chart.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh LPMP kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Universitas.

BAB III DESKRIPSI HASIL

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.1.1. Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai r *hitung* (*corrected item total correlation*) lebih besar dibandingkan dengan r *tabel*. Dalam melakukan uji validitas ini didasarkan pada seluruh data yaitu sebanyak 529 responden pada Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Fakultas/Institusi. Sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya r *tabel* pada $n = 529$ dan $\alpha = 0,05$ diketahui sebesar 0,0853. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian Layanan Fakultas Pertanian Unwahas kepada mahasiswa Tahun Akademik 2022/2023 dapat ditunjukkan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Uji Validitas Layanan Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023

No	Aspek Penilaian	Konstruk	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
1	Layanan Akademik	Reliability_1	0,745	0,0853	Valid
		Reliability_2	0,777	0,0853	Valid
		Reliability_3	0,829	0,0853	Valid
		Respons_1	0,826	0,0853	Valid
		Respons_2	0,820	0,0853	Valid
		Respons_3	0,833	0,0853	Valid
		Assurance_1	0,831	0,0853	Valid
		Assurance_2	0,835	0,0853	Valid
		Assurance_3	0,813	0,0853	Valid
		Emphaty_1	0,832	0,0853	Valid
		Emphaty_2	0,836	0,0853	Valid
		Emphaty_3	0,838	0,0853	Valid
		Tangible_1	0,803	0,0853	Valid
		Tangible_2	0,812	0,0853	Valid
		Tangible_3	0,696	0,0853	Valid

No	Aspek Penilaian	Konstruk	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
2	Layanan Bidang Penalaran, Minat, dan Bakat	Minat_1	0,796	0,0853	Valid
		Minat_2	0,796	0,0853	Valid
3	Layanan Bimbingan dan Konseling	BK_1	0,816	0,0853	Valid
		BK_2	0,816	0,0853	Valid
4	Layanan Beasiswa	Beasiswa_1	0,834	0,0853	Valid
		Beasiswa_2	0,834	0,0853	Valid
5	Layanan Klinik Kesehatan	Klinik_1	0,828	0,0853	Valid
		Klinik_2	0,828	0,0853	Valid
6	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	Karir_1	0,848	0,0853	Valid
		Karir_2	0,848	0,0853	Valid
7	Layanan Bidang Soft Skill	Softskill_1	0,819	0,0853	Valid
		Softskill_2	0,819	0,0853	Valid
8	Layanan Sarana dan Prasarana Umum	Sarpras_1	0,816	0,0853	Valid
		Sarpras_2	0,816	0,0853	Valid
9	Layanan Perpustakaan	Perpus_1	0,769	0,0853	Valid
		Perpus_2	0,769	0,0853	Valid
10	Layanan Keuangan	Kuangan_1	0,818	0,0853	Valid
		Kuangan_2	0,830	0,0853	Valid
		Kuangan_3	0,844	0,0853	Valid
		Kuangan_4	0,824	0,0853	Valid
		Kuangan_5	0,819	0,0853	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3.1., hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari pelayanan akademik Fakultas Pertanian oleh mahasiswa tahun akademik 2022/2023 ditunjukkan bahwa nilai r-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,696 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,838. Jadi nilai r-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar jika dibandingkan r-tabel Layanan Akademik (0,0853).

Sementara pada Layanan Fakultas/Institusi nilai r-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,769

sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,848. Jadi nilai r-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar jika dibandingkan r-tabel Layanan Fakultas (0,0853). Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian Layanan Akademik dan Fakultas Pertanian kepada mahasiswa tahun akademik 2022/2023 bersifat **valid**.

3.1.2. Uji Reliabilitas

Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023 dalam evaluasi ini dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Uji Reliabilitas Layanan Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023

No	Layanan	<i>Cronbachs Alpha</i>	Nilai Pemanding	Ket.
1	Layanan Akademik	0,968	0,60	Reliabel
2	Layanan Bidang Penalaran, Minat, dan Bakat	0,887	0,60	Reliabel
3	Layanan Bimbingan dan Konseling	0,899	0,60	Reliabel
4	Layanan Beasiswa	0,909	0,60	Reliabel
5	Layanan Klinik Kesehatan	0,906	0,60	Reliabel
6	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	0,918	0,60	Reliabel
7	Layanan Bidang Soft Skill	0,901	0,60	Reliabel
8	Layanan Sarana dan Prasarana Umum	0,899	0,60	Reliabel
9	Layanan Perpustakaan	0,869	0,60	Reliabel
10	Layanan Keuangan	0,935	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas, dapat diketahui bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* dari seluruh aspek penilaian pelayanan Fakultas Pertanian kepada mahasiswa tahun akademik 2022/2023 lebih besar dari alpha (0,60) sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek penilaian yang dipakai dalam evaluasi pelayanan Fakultas Pertanian Unwahas kepada mahasiswa tahun akademik 2022/2023 bersifat **reliabel**.

3.2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pertanian

Mahasiswa yang berpartisipasi dalam survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan fakultas sebanyak 529 mahasiswa. Hasil olah data pada seluruh aspek penilaian yang meliputi layanan akademik, bidang penalaran, minat, dan bakat, bimbingan dan konseling, beasiswa, klinik kesehatan, bimbingan karir dan kewirausahaan, bidang soft skill, sarana dan prasarana umum, perpustakaan, dan layanan keuangan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pertanian TA. 2022/2023

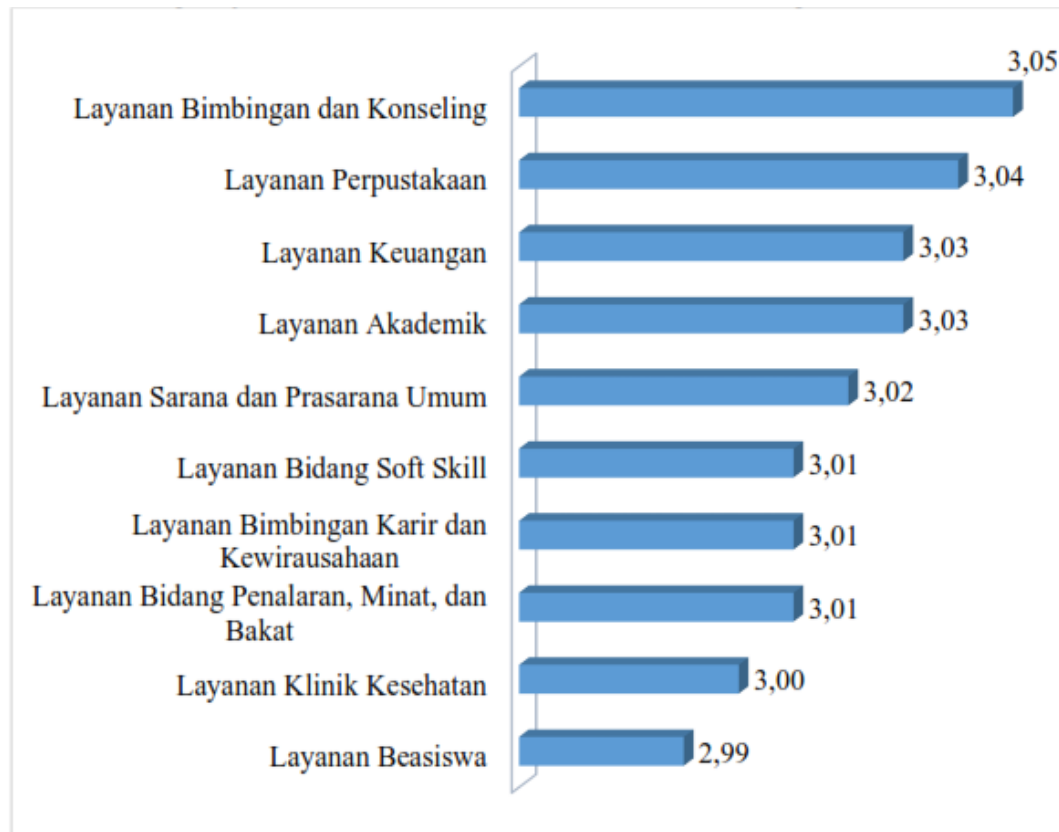
Layanan	Skor Penilaian	Tingkat Kepuasan
Layanan Akademik	3,03	Puas
Layanan Bidang Penalaran, Minat, dan Bakat	3,01	Puas
Layanan Bimbingan dan Konseling	3,05	Puas
Layanan Beasiswa	2,99	Puas
Layanan Klinik Kesehatan	3,00	Puas
Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	3,01	Puas
Layanan Bidang Soft Skill	3,01	Puas
Layanan Sarana dan Prasarana Umum	3,02	Puas
Layanan Perpustakaan	3,04	Puas
Layanan Keuangan	3,03	Puas
Rerata Penilaian	3,02	Puas

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Terlihat pada Tabel 3.3. bahwa rata-rata layanan yang diberikan Fakultas Pertanian Unwahas kepada mahasiswa pada tingkat **Puas** yaitu dengan nilai **3,02**. Dari 10 (sepuluh) aspek layanan yang dinilai, terlihat skor tertinggi ada pada Layanan Bimbingan dan Konseling. Sementara skor terendah ada pada Layanan Beasiswa yaitu 2.99. Menjadi tanggungjawab bersama untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Sehingga pada penilaian selanjutnya, bisa mencapai kriteria sangat puas dengan skor 4 untuk keseluruhan.

Urutan penilaian layanan Fakultas Pertanian Unwahas kepada mahasiswa disajikan pada Grafik 3.1. Sementara Rincian penilaian pada masing-masing layanan di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023 berdasarkan persentase tingkat kepuasan mahasiswa disajikan pada Tabel 3.4.

Grafik 3.1. Pemingkatan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan TA. 2022/2023



Tabel 3.4. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas Pertanian TA. 2022/2023

No	Layanan	Penilaian (%)			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Layanan Akademik	1%	6%	81%	12%
2	Layanan Bidang Penalaran, Minat, dan Bakat	1%	7%	82%	10%
3	Layanan Bimbingan dan Konseling	1%	5%	82%	12%
4	Layanan Beasiswa	2%	8%	79%	11%
5	Layanan Klinik Kesehatan	2%	7%	81%	10%
6	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	2%	7%	81%	10%
7	Layanan Bidang Soft Skill	1%	7%	81%	11%
8	Layanan Sarana dan Prasarana Umum	2%	7%	80%	11%
9	Layanan Perpustakaan	1%	5%	82%	12%
10	Layanan Keuangan	1%	6%	82%	11%

Selanjutnya penilaian masing-masing layanan akan diulas pada sub bab berikut.

3.2.1. Layanan Akademik

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi.

Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan.

Pelayanan akademik semakin mendasar dan substansial untuk menjadi prioritas dalam menerapkan dan mengantisipasi semakin bervariasinya bentuk pelayanan yang membutuhkan penanganan cepat, tepat dan akurat dengan tetap berlandaskan kepada peraturan yang ada demi memberikan pelayanan akademik yang baik. Pelayanan mempunyai tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pegawai demi terwujudnya kualitas pelayanan.

Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, laboratorium, dan lain-lain.

Monev layanan akademik ini akan melihat tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Pertanian Unwahas. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Fakultas Pertanian Unwahas dilihat dari 5 (lima) unsur, yang meliputi: kemampuan memberikan pelayanan, kemampuan memberikan jasa cepat, kemampuan memberi keyakinan, kesediaan/kepedulian memberi perhatian, sarana dan prasarana. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik disajikan pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Fakultas Pertanian

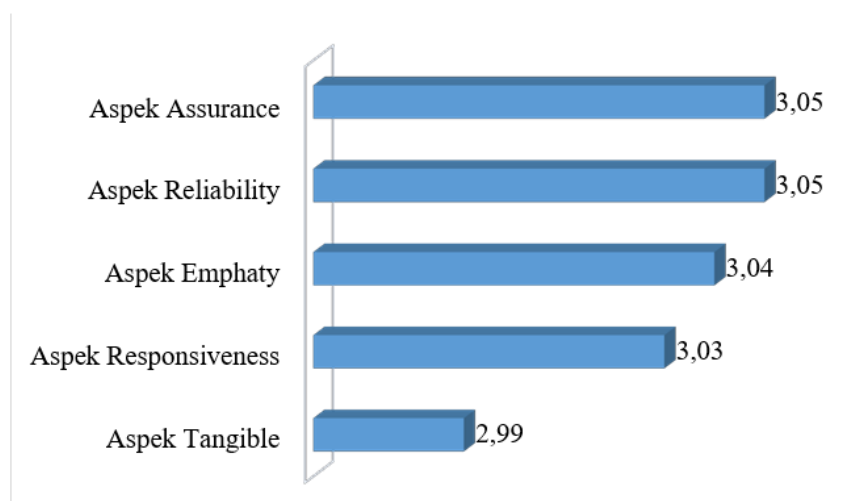
Aspek Kepuasan Mahasiswa	2020/2021	2021/2022	Kriteria	GAP
Aspek Reliability: Kemampuan Memberikan Pelayanan	2,94	3,05	Puas	0,11
Aspek Responsiveness: Kemauan Memberikan Jasa Cepat	2,93	3,03	Puas	0,10
Aspek Assurance: Kemampuan Memberi Keyakinan	2,95	3,05	Puas	0,10
Aspek Emphaty: Kesediaan/Kepedulian Memberi Perhatian	2,94	3,04	Puas	0,10
Aspek Tangible: Sarana dan Prasarana	2,93	2,99	Puas	0,06
Rata-rata	2,94	3,03	Puas	0,09

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel 3.5. diatas menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023 adalah pada rentang nilai 3,03 atau berada dalam kategori Puas. Secara keseluruhan, nilai rata-rata pada tahun ini mengalami peningkatan bila dibandingkan dengan TA. 2022/2023 sebanyak 0,09. Rata-rata penilaian tersebut didapat dari penilaian rata-rata 5 (lima) aspek yang telah disebutkan sebelumnya. Apabila dilihat pada masing-masing aspek, seluruh aspek mengalami peningkatan nilai. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh penyesuaian dengan kondisi pandemi yang terjadi dan pelaksanaan rekomendasi yang telah diberikan, sehingga layanan akademik secara keseluruhan mengalami peningkatan penilaian yang diterjemahkan sebagai peningkatan kualitas layanan.

Selanjutnya, penyajian grafik data rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023 dapat dilihat pada Grafik 3.2.

Grafik 3.2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Fakultas Pertanian



Grafik 3.2. menunjukkan bahwa nilai tertinggi diperoleh pada aspek *assurance* (kemampuan memberikan keyakinan). Sementara nilai terendah didapat pada aspek *tangible* (Ketersediaan Sarana dan Prasarana).

Secara rinci pembahasan aspek-aspek untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Fakultas Pertanian Unwahas adalah sebagai berikut:

**A. Aspek *Reliability*
Kemampuan Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam Memberikan Pelayanan**

Dosen dan tenaga kependidikan pengelola sebagai pelaku dalam kegiatan pelayanan khususnya pelayanan akademik memegang peranan penting dalam pelaksanaan dan pengembangannya. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas tersebut, kemampuan dosen dan tenaga kependidikan pengelola dalam memberikan pelayanan dirasa mampu mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas akademik.

Dimensi *reliability* dalam penilaian kualitas pelayanan dimunculkan pada aspek ini. Dimensi *reliability* secara konsisten telah menunjukkan sebagian faktor penentu persepsi jasa kualitas yang utama bagi pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Maka dari itu, fakultas pertanian Unwahas melakukan monev layanan akademik melalui aspek ini.

Hasil monev penilaian mahasiswa terhadap aspek kemampuan dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan di Fakultas Pertanian ditunjukkan pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6. Penilaian Mahasiswa Terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tendik, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023

No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Dosen memiliki kelengkapan perangkat ajar (RPS, kontrak kuliah, bahan ajar) dan kejelasan dalam penyampaian materi.	3,07	Puas
2	Staff tata usaha memiliki kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa.	3,03	Puas
3	Fakultas memberikan pelayanan maksimal dalam pembelajaran (Perkuliahan, KKL, PPL, Praktikum, Ujian).	3,04	Puas
Rata-rata		3,05	Puas

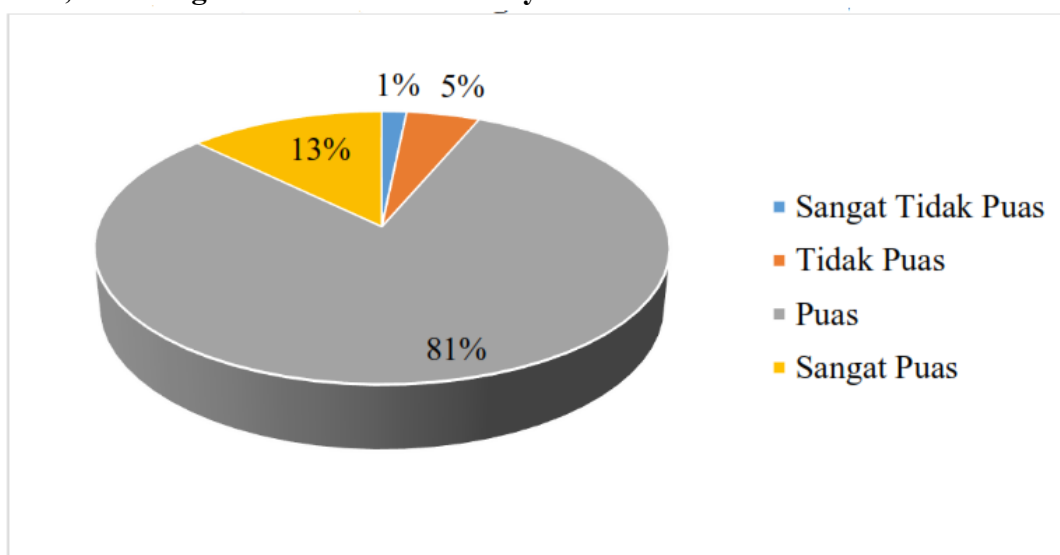
Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dengan melihat Tabel 3.6, diketahui bahwa dari 3 (tiga) unsur yang terkait dengan aspek kemampuan dosen dan tenaga kependidikan pengelola dalam memberikan pelayanan di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023, secara keseluruhan menyatakan **Puas** dengan skor rata-rata **3,05**.

Kriteria dosen memiliki kelengkapan perangkat ajar (RPS, kontrak kuliah, bahan ajar) dan kejelasan dalam penyampaian materi memperoleh skor tertinggi yaitu 3,07. Sementara kriteria staff tata usaha memiliki kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa. mendapat skor terendah sebesar 3,03.

Secara umum kepuasan mahasiswa terhadap aspek kemampuan dosen dan tenaga kependidikan pengelola dalam memberikan pelayanan di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023 ditunjukkan pada Grafik 3.3.

Grafik 3.3. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tendik, dan Pengelola Memberikan Pelayanan di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Walaupun layanan akademik yang terkait dengan aspek tersebut sebagian besar mendapat nilai positif (puas dan sangat puas) dari mahasiswa, namun demikian terdapat kritik, saran, masukan, yaitu:

1. Mohon pelayanan TU mempermudah dalam hal pelayanan pendaftaran kegiatan. Jika pendaftaran telah dilakukan melalui sistem akademik, tidak perlu melakukan pendaftaran melalui link dan pengisian form;
2. Pemberitahuan atau pengumuman kepada mahasiswa kurang jelas semasa kuliah daring;
3. Peningkatan kemampuan pelayanan tata usaha agar tidak perlu meminta untuk menemui orang lain;
4. Inovasi model dan media pembelajaran dosen agar tidak monoton dengan model kuliah presentasi;
5. Materi perkuliahan perlu modifikasi dan disesuaikan dengan masa sekarang;
6. Bimbingan dan arahan yang tepat dalam menentukan sks yang akan diambil.

B. Aspek *Responsiveness* Kemauan Dosen dan Tenaga Kependidikan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa dengan Cepat

Kualitas pelayanan akademik di Fakultas Pertanian Unwahas dapat dilihat dari aspek kemauan dari dosen dan tenaga kependidikan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Pengukuran kepuasan melalui aspek ini menggambarkan keefektifan dalam memberikan pelayanan. Aspek ini mewakili dimensi *responsiveness* yang dapat menilai tanggapan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

Fakultas Pertanian Unwahas yang sedang berkembang, saat ini dituntut untuk memberikan pelayanan secara cepat. Sehingga, pemanfaatan waktu secara efektif benar-benar menjadi hal yang esensial. Idealnya dosen dan tenaga kependidikan pengelola memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan kecepatan dan ketepatan waktu. Penilaian aspek ini diharapkan mampu menggambarkan secara nyata persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan selama TA. 2022/2023 yang dilihat dari segi respon cepat dosen, tenaga kependidikan pengelola.

Hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap aspek kemauan dosen dan tenaga kependidikan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Fakultas Pertanian melalui monitoring dan evaluasi ini ditunjukkan pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7. Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kemauan Dosen, Tendik, dan Pengelola dalam Membantu dan Memberikan Jasa Cepat di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023

No.	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Dosen selalu bersedia membantu permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa dengan cepat, tepat dan professional.	3,03	Puas
2	Staff Tata Usaha mampu menangani masalah administrasi akademik mahasiswa dengan cepat, tepat dan professional.	3,04	Puas
3	Fakultas menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa dengan cepat dan solutif.	3,01	Puas
Rata-rata		3,03	Puas

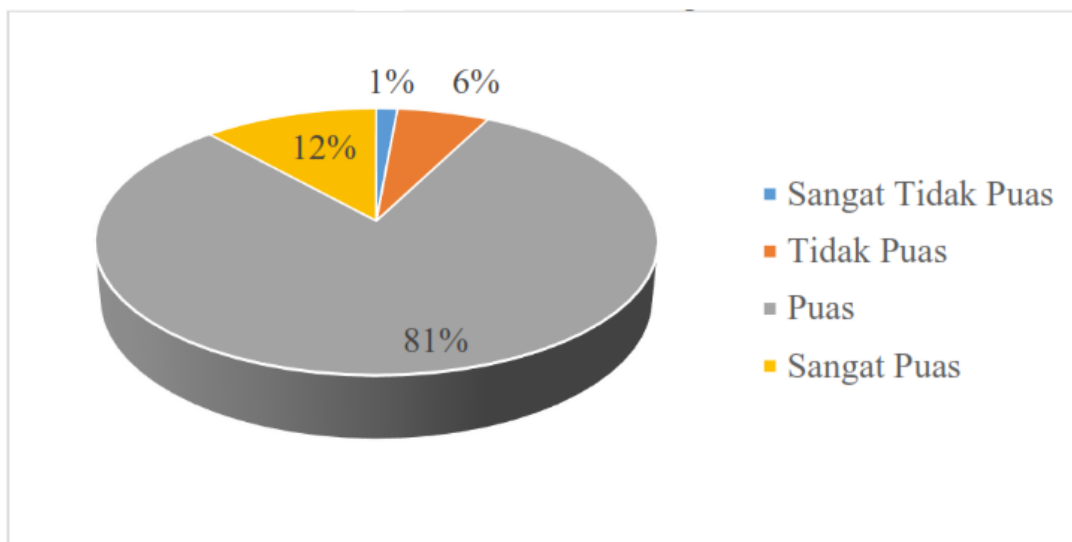
Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dengan melihat Tabel 3.7. diketahui bahwa dari 3 (tiga) kriteria yang terkait dengan aspek kemauan dari dosen dan tenaga kependidikan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023, secara keseluruhan menyatakan **Puas** dengan rata-rata penilaian **3,03**. Apabila dibandingkan dengan penilaian tahun sebelumnya, penilaian ini mengalami peningkatan pada semua aspek.

Nilai tertinggi didapat pada kriteria Staff Tata Usaha mampu menangani masalah administrasi akademik mahasiswa dengan cepat, tepat dan professional dengan skor 3,04. Sedangkan nilai terendah pada kriteria fakultas menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa dengan cepat dan solutif. Hal ini menunjukkan bahwa fakultas belum secara maksimal menanggapi permasalahan mahasiswa sesuai dengan ranahnya, diantaranya: pembuatan kebijakan terkait hal ini.

Secara umum kepuasan mahasiswa terhadap aspek kemauan dari dosen dan tenaga kependidikan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023 ditunjukkan pada Grafik 3.4 dibawah ini.

Grafik 3.4. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kemauan Dosen, Tendik, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Cepat



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Walaupun hasil menunjukkan sebagian besar partisipan memberikan penilaian positif (puas dan sangat puas), namun demikian masih terdapat kritik, saran dan masukan, yaitu:

1. Staf akademik yang membantu administrasi seringkali tidak menerapkan budaya 3S, kurang responsif dan banyak alasan dalam membantu menyelesaikan permasalahan administrasi yang dialami mahasiswa;

2. Mohon diperbaiki kembali, terutama masalah respon cepat dan tidak berbelit oleh TU (yang piket) dalam membantu menyelesaikan masalah akademik mahasiswa;
3. Dosen dan Staff Tata Usaha harus meningkatkan harus meningkatkan layanan akademik dan juga melakukan pengarahan kepada mahasiswa secara profesional.

C. *Aspek Assurance*

Kemampuan Dosen dan Tenaga Kependidikan Pengelola Memberi Keyakinan Mahasiswa bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan

Aspek penting lainnya yang mampu mengukur kualitas pelayanan akademik di Fakultas Pertanian adalah aspek kemampuan dosen dan tenaga kependidikan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Hal ini penting dikarenakan membangun kepercayaan dan kesetiaan adalah kunci yang menghubungkan antara pemberi layanan dengan penerima layanan ke penerima pelayanan lainnya. Adanya jaminan memberikan nilai positif bagi pelayanan. Jaminan ini dapat ditunjukkan dengan pengetahuan, kesopansantunan, rasa aman, rasa percaya diberikan oleh penerima pelayanan yaitu mahasiswa.

Sebagai fakultas yang dalam proses pengembangan kearah yang lebih baik, Fakultas Pertanian perlu mendapat keyakinan dari mahasiswa sebagai penerima layanan. Keyakinan mahasiswa akan terbentuk setelah merasakan bahwa layanan fakultas dapat memenuhi keinginan mahasiswa melalui berbagai kriteria yang dilihat dari kuantitas jumlah dosen, metode pembelajaran, sistem penilaian, dan lainnya.

Hasil penilaian mengenai aspek kemampuan dosen dan tenaga kependidikan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023 ditampilkan pada Tabel 3.8. berikut.

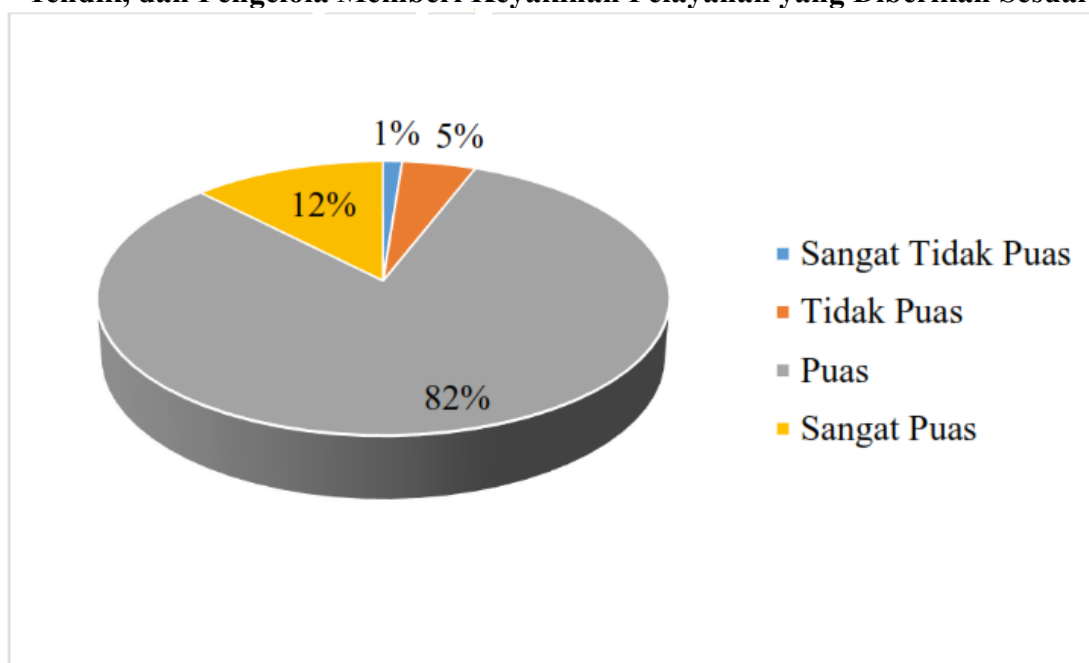
Tabel 3.8. Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tendik, dan Pengelola Memberi Keyakinan Pelayanan yang Diberikan Sesuai TA. 2022/2023

No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Dosen mengajar sesuai dengan bidang keilmuan dan jadwal, serta transparan dalam pemberian nilai.	3,05	Puas
2	Staff Tata Usaha memberikan pelayanan administrasi akademik sesuai dengan prosedur pelayanan.	3,04	Puas
3	Fakultas melaksanakan ujian (UTS/UAS) dan praktikum (KKL/PPL) sesuai kalender akademik dan prosedur.	3,06	Puas
Rata-rata		3,05	Puas

Berdasarkan tabel 3.8 diketahui bahwa rata-rata penilaian kriteria pertanyaan pada aspek ini adalah **3,05 (Puas)**. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang telah disebutkan memperoleh nilai tertinggi pada kriteria fakultas melaksanakan ujian (UTS/UAS) dan praktikum (KKL/PPL) sesuai kalender akademik dan prosedur dengan skor 3,06. Sementara nilai terendah dengan skor 3,04 diperoleh pada kriteria Staff Tata Usaha memberikan pelayanan administrasi akademik sesuai dengan prosedur pelayanan. Hal ini menunjukkan implementasi prosedur pelayanan belum dilakukan secara konsisten dan menyeluruh.

Secara umum kepuasan mahasiswa terhadap aspek kemampuan dosen dan tenaga kependidikan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023 ditunjukkan pada Grafik 3.5 dibawah ini.

Grafik 3.5. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tendik, dan Pengelola Memberi Keyakinan Pelayanan yang Diberikan Sesuai



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Perbaikan tetap harus dilakukan meskipun semua unsur telah mencapai kriteria puas dan sebagian besar memberikan penilaian positif. Adapun kritik, saran dan masukan untuk peningkatan kepuasan mahasiswa, yaitu:

1. Penyelenggaraan kegiatan maupun ujian seperti halnya pelayanan administrasi, pembekalan KKN, kegiatan KKN, ujian kompre, TOEFL maupun test lainnya bagi mahasiswa reguler 2 harap dilaksanakan pada hari Sabtu atau Minggu;
2. Sebaiknya pelayanan TU sesuai dengan jam kerja;

3. Pemberitahuan akademik diharapkan disampaikan secara menyeluruh;
4. Diharapkan dosen mengajar disiplin sesuai jadwal yang telah dibuat;
5. Dosen memberikan penilaian secara lebih objektif dan transparan, terutama dalam pembelajaran daring;
6. Bagian layanan akademik mengingatkan mahasiswa untuk sering buka aplikasi SIKADU agar tidak ketinggalan informasi;
7. Selalu berikan informasi terkait kegiatan-kegiatan akademik dan non akademik karena sangat diperlukan mahasiswa.

**D. Aspek *Emphaty*
Kesediaan/Kepedulian Dosen dan Tenaga Kependidikan Memberi Perhatian kepada Mahasiswa**

Aspek kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa menjadi aspek yang dapat mengukur secara akurat tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian pada pelayanan akademik. Melalui sikap empati yang diberikan oleh dosen dan tenaga kependidikan pengelola kepada mahasiswa, maka persepsi mahasiswa terkait kualitas pelayanan akademik akan menjadi semakin baik.

Hasil penilaian mahasiswa terhadap aspek kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di Fakultas Pertanian yang dilihat dari 3 kriteria, dapat dilihat pada Tabel 3.9.

Tabel 3.9. Penilaian Mahasiswa terhadap Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Memberi Perhatian kepada Mahasiswa di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023

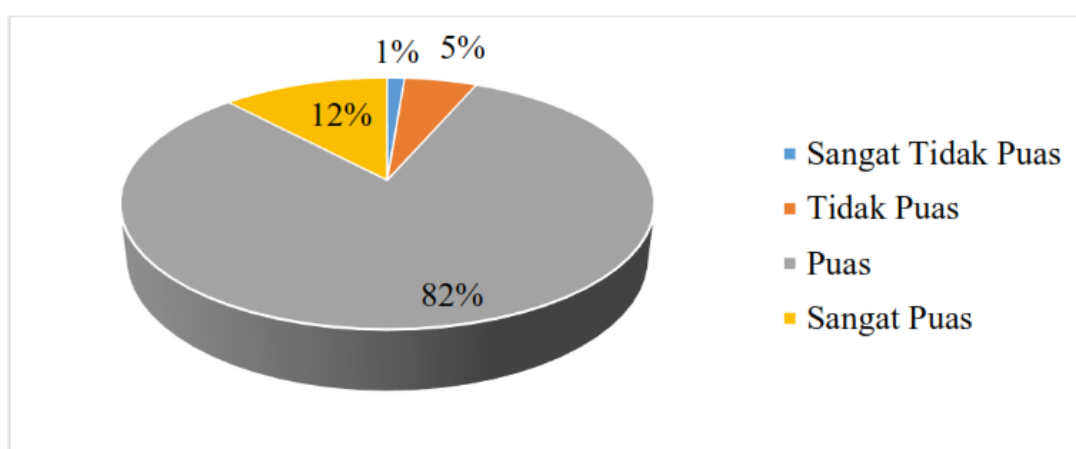
No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Dosen memiliki kepedulian terhadap permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa.	3,04	Puas
2	Staff Tata Usaha selalu bersedia membantu permasalahan administrasi akademik yang dihadapi mahasiswa.	3,04	Puas
3	Fakultas memiliki kepedulian terhadap pengembangan kompetensi akademik mahasiswa.	3,04	Puas
Rata-rata		3,04	Puas

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel 3.9. menunjukkan bahwa dari 3 (tiga) unsur pertanyaan yang termuat dalam kuesioner dalam penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek kesediaan/kepedulian dosen dan tenaga kependidikan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023 seluruhnya menunjukkan tingkat kriteria **Puas** dengan skor **3,04**.

Secara umum persentase penilaian kepuasan mahasiswa terhadap aspek kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan perhatian kepada mahasiswa di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023 ditunjukkan pada Grafik 3.6.

Grafik 3.6. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Kepedulian Dosen, Tendik, dan Pengelola dalam Memberikan Perhatian kepada Mahasiswa di Fakultas Pertanian



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Meskipun sebesar 94% telah mencapai nilai puas dan sangat puas, kritik, saran dan masukan masih diperlukan, yang meliputi:

1. Sebaiknya saat memberikan informasi mengenai apapun harus lebih detail agar segala sesuatunya bisa dipersiapkan mahasiswa, karena untuk mahasiswa R2 terkadang kesulitan izin untuk datang ke kampus saat hari kerja;
2. Mohon TU ketika menyampaikan informasi diharapkan tidak mendadak;
3. Penjadwalan kegiatan sebaiknya diinformasikan lewat WA agar mahasiswa up to date;
4. Informasi terkait input KRS disampaikan terlebih dahulu kepada mahasiswa.

E. Aspek *Tangible*
Penilaian Mahasiswa terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana

Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas sebuah pelayanan juga dilihat pada pelayanan fisik berupa fasilitas, sarana dan prasarana yang digunakan dalam mendukung kegiatan

akademik. Pelayanan akademik di Fakultas Pertanian Unwahas dinilai melalui aspek penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang dinilai pada ketersediaan dan keadaan ruang kuliah, laboratorium, referensi di perpustakaan, jaringan internet, fasilitas ibadah dan toilet, serta ruangan atau fasilitas diskusi antar mahasiswa ataupun antara mahasiswa dan dosen. Hasil penilaian mahasiswa terhadap aspek kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di Fakultas Pertanian disajikan pada Tabel 3.10.

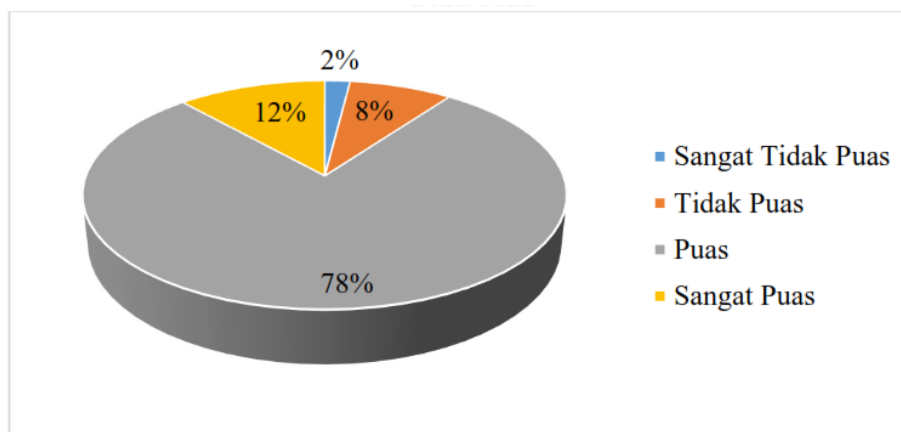
Tabel 3.10. Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023

No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Ruang kuliah baik, nyaman dan kondusif dan dilengkapi dengan sarana yang layak digunakan untuk pembelajaran.	3,02	Puas
2	Tersedia fasilitas pendukung pembelajaran (laboratorium, perpustakaan, tempat diskusi) yang memadai.	3,03	Puas
3	Tersedia jaringan internet yang memadai dan dapat digunakan dalam kegiatan pembelajaran.	2,93	Puas
Rata-rata		2,99	Puas

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Penilaian mahasiswa terhadap aspek kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023 menunjukkan adanya rasa **Puas** mahasiswa dengan skor rata-rata **2,99**. Meskipun demikian, aspek *tangible* mendapat penilaian terendah bila dibandingkan dengan aspek lainnya. Tersedia jaringan internet yang memadai dan dapat digunakan dalam kegiatan pembelajaran masih menjadi keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa. Secara umum persentase penilaian pada aspek ini ditunjukkan pada Grafik 3.7.

Grafik 3.7. Persentase Penilaian Mahasiswa Terhadap Aspek Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023



Capaian ini perlu ditingkatkan lagi melalui kritik, saran dan masukan yang disampaikan mahasiswa, diantaranya:

1. Sediakan tempat ruang diskusi yang layak dan ruang untuk menunggu jam mata kuliah;
2. Sistem kadang error mohon diperbaiki, terutama ketika input data dalam kurun waktu bersamaan;
3. Fasilitas AC tolong diperbaiki karena banyak yang tidak berfungsi dengan semestinya sehingga di dalam kelas dalam pembelajaran luring tidak nyaman karena panas;
4. Pengecekan secara berkala komputer, proyektor, papan tulis/ white board yang digunakan sebagai fasilitas dalam perkuliahan karena beberapa yang telah rusak.

3.2.2. Layanan Bidang Penalaran, Minat, dan Bakat

Layanan Bidang Penalaran, Minat dan Bakat yang dilakukan Fakultas Pertanian Unwahas adalah pembinaan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan penalaran dan peminatan sesuai dengan bakat, dalam hal ini kegiatan yang dilakukan oleh Unit Kegiatan Kemahasiswaan. Hasil penilaian dan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini mendapat rata-rata penilaian **3,01** atau pada tingkat **Puas**. Semua aspek pada layanan bidang penalaran, minat dan bakat mendapat penilaian pada tingkat Puas. Rincian hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan bidang penalaran, minat, dan bakat di Fakultas Pertanian disajikan pada Tabel 3.11.

Tabel 3.11. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bidang Penalaran, Minat, dan Bakat di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023

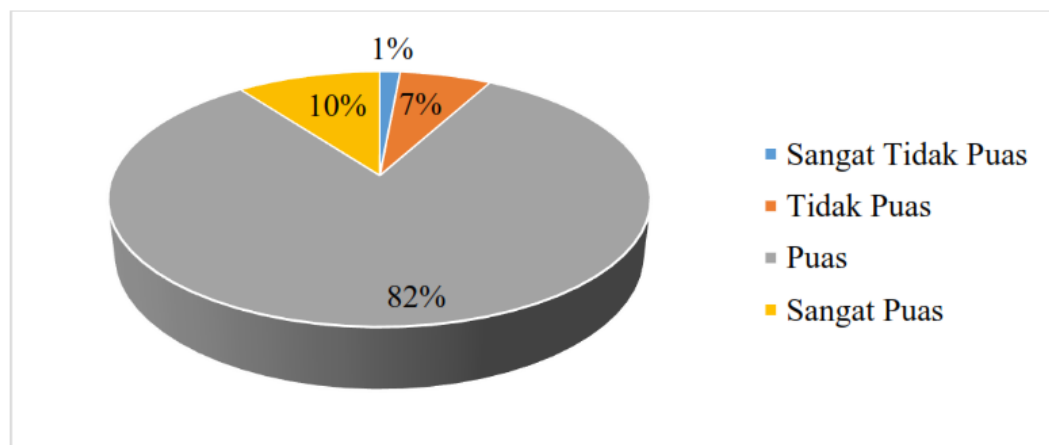
No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Kemampuan Bidang Kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan penalaran, minat dan bakat yang meliputi: izin kegiatan, pembinaan, pendanaan, dan penghargaan atas prestasi.	3,01	Puas
2	Ketersediaan, kejelasan, dan kemudahan memperoleh informasi layanan penalaran, minat dan bakat (kompetisi mahasiswa bidang akademik dan non akademik, pembinaan organisasi mahasiswa, riset/penelitian, dan pengabdian).	3,01	Puas
Rata-rata		3,01	Puas

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Hasil analisis penilaian menunjukkan bahwa masih kurang lancarnya informasi mengenai pembinaan penalaran, minat dan bakat dari kedua belah pihak dalam hal ini adalah mahasiswa dan pihak pelayanan kemahasiswaan. Kurangnya sosialisasi informasi terkait kesediaan wadah pengembangan penalaran, minat, dan bakat bagi mahasiswa baru, serta pelaksanaan kegiatan untuk program R2. Hal ini juga perlu dijadikan catatan penting bahwa pemberian informasi perlu diberikan agar layanan yang tersedia mampu dinikmati oleh mahasiswa secara keseluruhan.

Persentase penilaian pada aspek ini memperlihatkan bahwa hanya 8% mahasiswa memberikan penilaian yang tidak puas dan sangat tidak puas pada aspek ini. Sementara sebagian besar (92%) mahasiswa memberikan nilai puas dan sangat puas pada layanan bidang penalaran, minat dan bakat TA. 2022/2023, selengkapnya pada Grafik 3.8.

Grafik 3.8. Persentase Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Bidang Penalaran, Minat dan Bakat di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023



Berikut kritik, saran, atau masukan mahasiswa terkait layanan bidang penalaran, minat dan bakat:

1. Peningkatan pemberian informasi secara efektif kepada mahasiswa secara keseluruhan terkait penalaran, minat, dan bakat;
2. Permudah izin untuk mengikuti kegiatan diluar kampus;
3. Memberikan sosialisasi kegiatan penalaran, minat dan bakat yang ada di Fakultas Pertanian kepada mahasiswa baru saat PKKMB;
4. Pembinaan secara serius bagi mahasiswa yang berkeinginan untuk mengikuti lomba;
5. Upgrade wadah penyaluran bakat mahasiswa dengan menyesuaikan bakat dan minat yang dimiliki mahasiswa saat ini;
6. Fakultas memberikan arahan kepada mahasiswa berdasarkan kemampuan mahasiswa.

3.2.3. Layanan Bimbingan dan Konseling

Layanan Bimbingan dan Konseling yang dilakukan oleh Fakultas Pertanian Unwahas merupakan layanan perwalian yang dilakukan oleh dosen wali baik pada saat pengisian KRS ataupun pada saat mahasiswa membutuhkan arahan mengenai masalah akademik yang dihadapi mahasiswa. Hal ini dilakukan agar mahasiswa dapat memilih langkah yang tepat untuk studinya. Rincian hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di Fakultas Pertanian disajikan pada Tabel 3.12.

Tabel 3.12. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023

No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Dosen wali bersikap responsive dalam memberikan layanan bimbingan akademik dan non akademik.	3,05	Puas
2	Dosen wali memiliki kemampuan yang baik dalam hal memberikan penjelasan, dan memberikan solusi atas permasalahan akademik dan non akademik mahasiswa.	3,04	Puas
Rata-rata		3,05	Puas

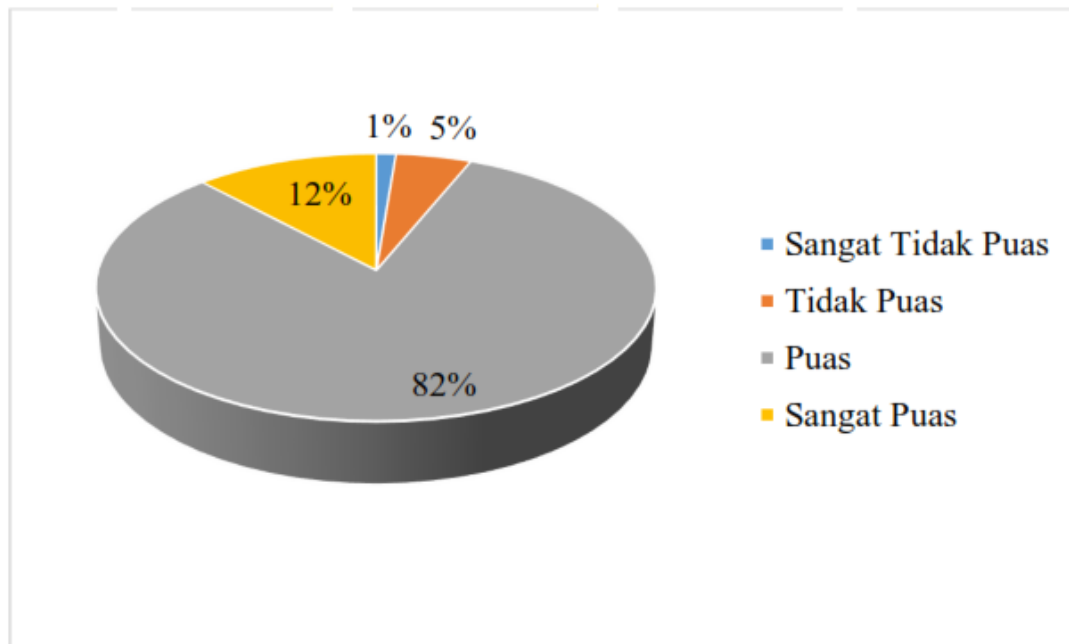
Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari Tabel 3.12 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata mahasiswa menilai pelayanan yang diberikan kepada mereka terkait dengan layanan bimbingan dan konseling dengan skor **3,05** yaitu pada peringkat **Puas**. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas dan percaya terhadap kemampuan dosen wali yang dianggap mencukupi.

Keluhan yang diungkapkan oleh kebanyakan mahasiswa bahwa kurangnya respon dan profesionalisme dosen wali kepada mahasiswa. Diharapkan tindak lanjut dari hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk memperbaiki aspek responsive dan kemampuan dalam memberikan solusi atas permasalahan akademik dan non- akademik mahasiswa.

Secara umum persentase penilaian pada layanan bimbingan dan konseling ditunjukkan pada Grafik 3.9. di bawah ini.

Grafik 3.9. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dapat dilihat pada grafik diatas, bahwa sebesar 94% mahasiswa memberikan nilai positif (puas dan sangat puas) pada aspek ini. Meskipun demikian, masih terdapat penilaian negatif sebesar 6%. Berikut kritik, saran, atau masukan mahasiswa terkait layanan bimbingan dan konseling:

1. Dosen wali seharusnya lebih memperhatikan anak didiknya;
2. Ketika bimbingan mohon koreksi atau revisi langsung to the point, mohon jangan mempersulit dan muter-muter sampai 10 kali bimbingan terutama saat penyusunan proposal skripsi;
3. Dosen mohon fast respon, responsif terhadap mahasiswa bimbingannya, dan konsisten dengan yang telah disampaikan;
4. Bimbingan pada mahasiswa untuk suka dan sering membaca;
5. Lebih teratur dalam penjadwalan bimbingan konseling;
6. Berikan pengarahan dan keharusan bagi dosen pembimbing akademik untuk membimbing atau memberikan pengarahan pada mahasiswa bimbingannya agar tidak terjadi missed komunikasi;
7. Dosen pembimbing akademik yang kurang dalam memberikan penjelasan, kurang membantu dalam memberikan solusi yang dihadapi oleh mahasiswa, kurang friendly, dan terlalu kaku;

8. Untuk R2, berikan waktu untuk melakukan bimbingan konseling;
9. Dosen wali bisa lebih mengenal mahasiswanya dengan mencermati seluruh data yang ada di sistem;
10. Seharusnya ada pertemuan setidaknya satu bulan sekali untuk membahas permasalahan yang dialami mahasiswa;
11. Seharusnya dosen harus lebih profesional tidak memprioritaskan mahasiswa tertentu jika di dalam kelas atau 1 forum diskusi;
12. Perlunya bimbingan konseling menyuarakan keberadaannya kepada mahasiswa, bahwa sebenarnya bimbingan konseling itu ada dan siap membantu mengarahkan *problem solving* yang dialami para mahasiswa.

3.2.4. Layanan Beasiswa

Unwahas memiliki Bagian Kemahasiswaan yang membantu memfasilitasi beberapa jenis beasiswa, meliputi beasiswa kejuaraan, beasiswa atlit berprestasi, KIP, Baznas, Yatim, Dhuafa, Lembaga NU, Mahasiswa Tahfidz. Beasiswa dapat dimanfaatkan mahasiswa untuk meringankan biaya kuliah dan merangsang semangat belajar yang lebih kuat untuk berprestasi.

Rincian hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan beasiswa di Unwahas disajikan pada Tabel 3.13.

Tabel 3.13. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023

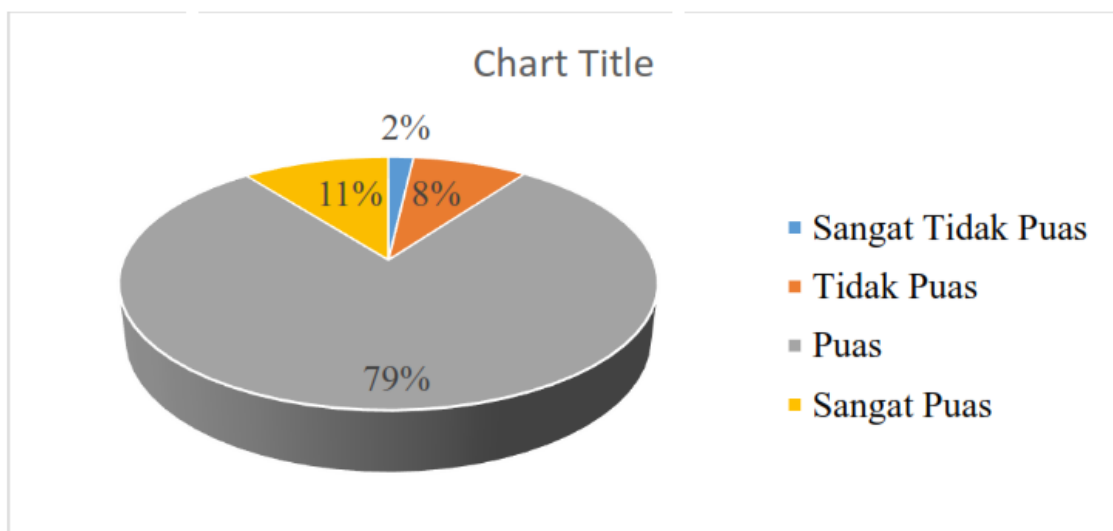
No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Ketersediaan, kejelasan, dan kemudahan memperoleh informasi beasiswa (jenis beasiswa yang tersedia, prosedur pengajuan, kriteria seleksi, pengumuman penerimaan).	2,99	Puas
2	Kemampuan Bidang Kemahasiswaan dalam memberikan layanan beasiswa yang meliputi: keramahan petugas pada proses pengajuan beasiswa, kecepatan proses seleksi, dan kemudahan pengambilan beasiswa.	2,99	Puas
Rata-rata		2,99	Puas

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel 3.13. menunjukkan bahwa keseluruhan aspek mendapat nilai **Puas** dengan rerata penilaian sebesar **2,99**. Meski mendapat nilai dalam kriteria puas, namun masih pada nilai rendah dalam kriteria tersebut. Belum pada level puas yang menyakinkan. Hal ini disebabkan kurangnya informasi yang diperoleh mahasiswa terkait adanya beasiswa untuk mahasiswa. Ada kemungkinan mahasiswa yang tidak aktif mencari informasi, mahasiswa yang tidak setiap hari mengakses sumber informasi beasiswa, pihak kampus yang tidak banyak menyebar informasi tentang adanya beasiswa, atau kurang tepatnya pemilihan metode/platform/media yang digunakan untuk menyebarkan informasi beasiswa. Selain itu mahasiswa mengeluhkan putusan penerima beasiswa dengan kriteria terkadang tidak sesuai., dan pengumuman tentang beasiswa terkesan mendadak sehingga terdapat keterbatasan waktu untuk mempersiapkan persyaratan beasiswa, serta keterbatasan kerjasama dengan lembaga penyedia beasiswa nasional.

Selanjutnya persentase penilaian pada aspek ini memperlihatkan bahwa sebesar 10% mahasiswa memberikan penilaian yang tidak puas dan sangat tidak puas. Sementara sebesar 90% mahasiswa memberikan nilai puas dan sangat puas pada layanan beasiswa TA. 2021/2022. Selengkapnya dapat dilihat pada Grafik 3.10.

Grafik 3.10. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

3.2.5. Layanan Klinik Kesehatan

Layanan kesehatan yang dimiliki Fakultas Pertanian Unwahas saat ini adalah Fasilitas Kesehatan yang dapat digunakan oleh dosen, karyawan, dan mahasiswa. Diketahui bahwa rata-rata penilaian mahasiswa terhadap layanan kesehatan adalah **3,00** dalam peringkat **Puas**. Rincian hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan klinik kesehatan di Fakultas Pertanian disajikan pada Tabel 3.14.

Tabel 3.14. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Klinik Kesehatan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023

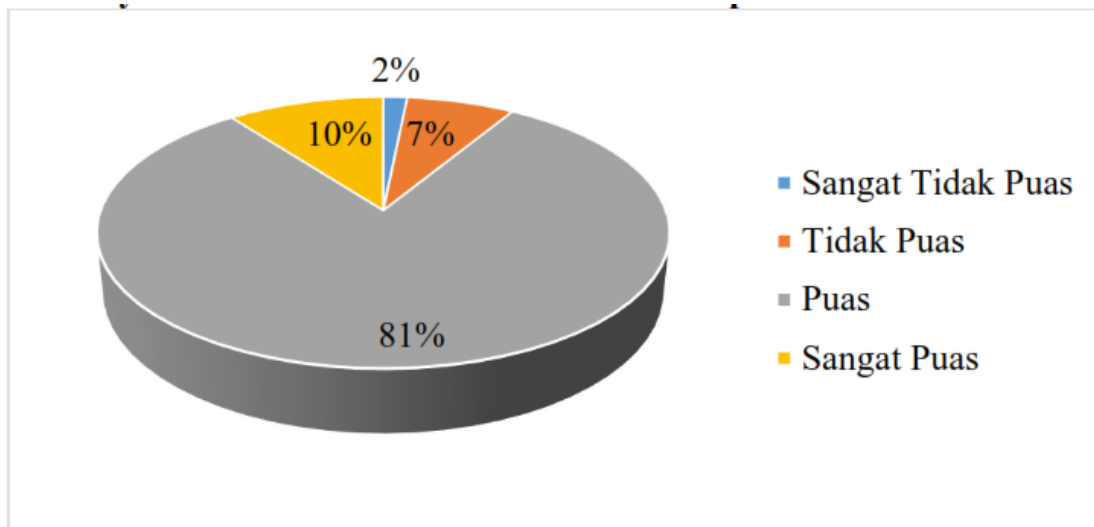
No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Ketersediaan klinik kesehatan yang bersih, nyaman, dan memiliki sarana prasarana yang memadai serta beroperasi sesuai jadwal.	3,00	Puas
2	Petugas klinik kesehatan bersikap profesional, ramah, mampu memberikan penjelasan dengan baik, dan senantiasa mengutamakan keselamatan pasien.	3,00	Puas
Rata-rata		3,00	Puas

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Masalah yang menyebabkan layanan tidak mencapai penilaian sangat puas, dan hanya mendapat penilaian kecil dari kriteria puas, adalah dari sisi kelengkapan obat dan alat medis yang digunakan untuk melakukan pertolongan pertama belum lengkap, luas ruangan tidak memadai sehingga jika terjadi mahasiswa yang butuh dilayani dalam waktu yang bersamaan maka harus menunggu giliran. Petugas kesehatan diharapkan siap di tempat saat jam operasional, selalu siaga, dan cepat tanggap dalam melayani mahasiswa yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Bila dilihat dari persentase penilaian, penilaian terhadap aspek ini menunjukkan bahwa hanya 9% mahasiswa memberikan penilaian yang tidak puas dan sangat tidak puas. Sementara sebagian besar yaitu sebesar 91% mahasiswa memberikan nilai puas dan sangat puas pada layanan kesehatan TA. 2022/2023, selengkapnya dapat dilihat pada Grafik 3.11.

Grafik 3.11. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Klinik Kesehatan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari hasil kritik, saran, dan masukan mahasiswa ada beberapa masalah yang perlu dipecahkan berkaitan dengan Layanan Kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Lebih dikenalkan lagi kepada mahasiswa dengan cara menggunakan BPJS;
2. Pemberian informasi layanan klinik kesehatan kepada mahasiswa (tata letak, fasilitas yang tersedia, prosedur pemanfaatan layanan, dll), terutama mahasiswa baru;
3. Mohon petugas standby dan sigap sesuai dengan jam operasional;
4. Sediakan layanan konsultasi kesehatan bagi mahasiswa secara terpusat;
5. Sosialisasi layanan klinik kesehatan melalui kegiatan kesehatan yang menarik;
6. Setiap area mohon disediakan kotak P3K untuk hal darurat;
7. Sebaiknya klinik kesehatan dibersihkan agar lebih nyaman;
8. Obat-obat dilengkapi.

3.2.6. Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan

Fakultas Pertanian memiliki Pusat Pengembangan Karir, Alumni, dan Konseling, serta bagian kewirausahaan yang berperan dalam kegiatan pengembangan karir, informasi peluang karir dan ketenagakerjaan, serta pengembangan kewirausahaan bagi mahasiswa.

Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan karir dan kewirausahaan menunjukkan bahwa keseluruhan aspek mendapat nilai **Puas** dengan rerata penilaian sebesar **3,01**. Meski mendapat nilai dalam kriteria puas, namun masih pada nilai rendah dalam kriteria tersebut. Rincian hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan bimbingan karir dan kewirausahaan di Fakultas Pertanian disajikan pada Tabel 3.15.

Tabel 3.15. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023

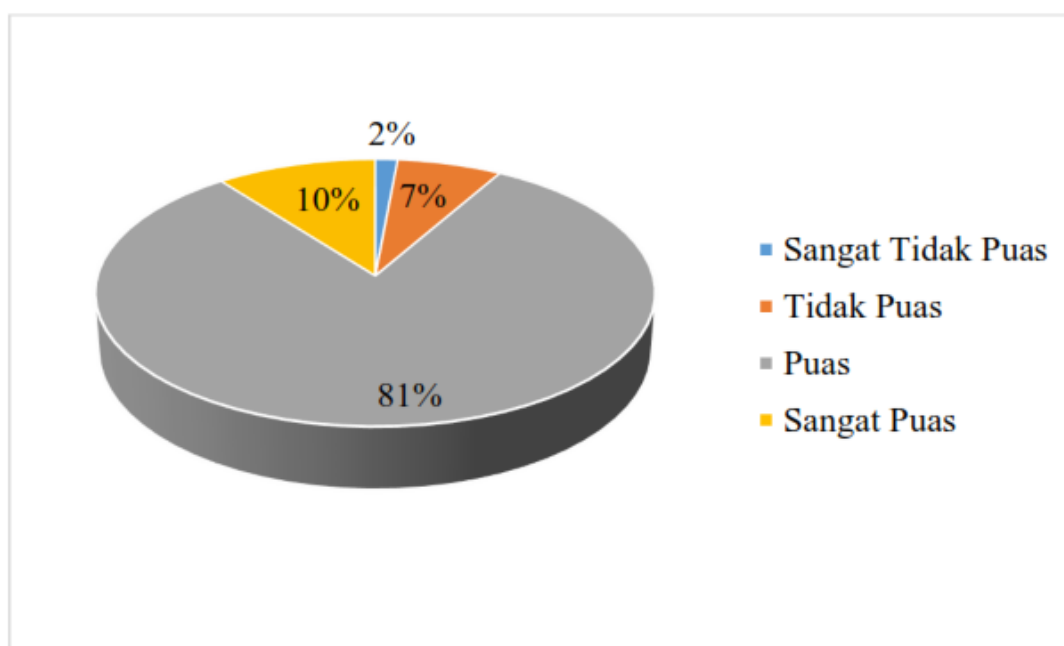
No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Ketersediaan, kejelasan, dan kemudahan memperoleh informasi layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.	3,01	Puas
2	Pelaksanaan kegiatan bimbingan karir dan kewirausahaan sesuai kebutuhan mahasiswa yang dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.	3,00	Puas
Rata-rata		3,01	Puas

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Penilaian tersebut disebabkan kurangnya informasi yang diperoleh mahasiswa terkait adanya layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Saat ini kegiatan bimbingan karir dilakukan secara insidental, sedangkan layanan kewirausahaan diberikan dari fakultas. Sehingga kebermanfaatan layanan belum dirasakan secara maksimal oleh mahasiswa.

Selanjutnya persentase penilaian pada aspek layanan ini memperlihatkan bahwa sebesar 9% mahasiswa memberikan penilaian yang tidak puas dan sangat tidak puas. Sementara sebesar 91% mahasiswa memberikan nilai puas dan sangat puas pada layanan bimbingan karir dan kewirausahaan TA. 2022/2023. Selengkapnya dapat dilihat pada Grafik 3.12.

Grafik 3.12. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari hasil kritik, saran, dan masukan mahasiswa dapat diketahui beberapa masalah yang perlu dipecahkan berkaitan dengan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan bimbingan karir dan kewirausahaan melalui kegiatan-kegiatan inovatif yang berdampak;
2. Sebaiknya tersedia informasi bimbingan karir dan kewirausahaan yang jelas bagi mahasiswa;
3. Membuatkan forum atau organisasi perkumpulan untuk wirausaha;
4. Sejauh ini belum mendapat informasi terkait bimbingan karir dan kewirausahaan di luar mata kuliah kewirausahaan, dan kegiatan perencanaan karir setelah lulus. Diharapkan dapat memberi informasi mengenai hal tersebut;
5. Hendaknya diberikan inovasi kepada mahasiswa tentang usaha kreatif agar termotivasi;
6. Mungkin lebih diperluas lagi jaringan ke semua perusahaan atau instalasi agar mahasiswa punya banyak peluang berkarir dan berbisnis.

3.2.7. Layanan Bidang *Soft Skills*

Soft skills merupakan hal yang sangat diperlukan dalam kehidupan kampus maupun pasca kampus. *Soft skills* adalah istilah sosiologis yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, sifat kepribadian, keterampilan sosial, komunikasi, berbahasa, kebiasaan pribadi, keramahan, dan optimisme yang mencirikan kemampuan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. *Soft skills* menyangkut karakter pribadi seseorang yang dapat meningkatkan interaksi individu, kinerja pekerjaan dan prospek karir.

Kegiatan Pengembangan *Soft skills* di Fakultas Pertanian Unwahas dilaksanakan secara terpusat. Pembinaan *Soft skills* yang dilakukan oleh Fakultas adalah pembinaan Program Kreativitas Mahasiswa bersama dengan BEM Fakultas. Fakultas Pertanian belum memiliki pedoman pembinaan *soft skills* yang terarah meliputi kemampuan komunikasi (*communicative skills*), keterampilan berpikir dan menyelesaikan masalah (*thinking skills and problem solving skills*), kekuatan kerja tim (*teamwork force*), belajar sepanjang hayat dan pengelolaan informasi (*lifelong Learning and Information management*), ketrampilan wirausaha (*entrepreneur skill*), etika, moral dan profesionalisme (*ethis, moral and professionalism*), dan keterampilan kepemimpinan (*leadership skills*).

Berdasarkan informasi ini, penilaian mahasiswa berdasarkan pengalamannya mendapatkan pembinaan pengembangan *soft skills* di Fakultas Pertanian. Nampak pada Tabel 3.16. bahwa nilai rata-rata pada aspek layanan bidang *soft skills* adalah **3,01** atau dalam kriteria **Puas**.

Tabel 3.16. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bidang *Soft Skills* di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023

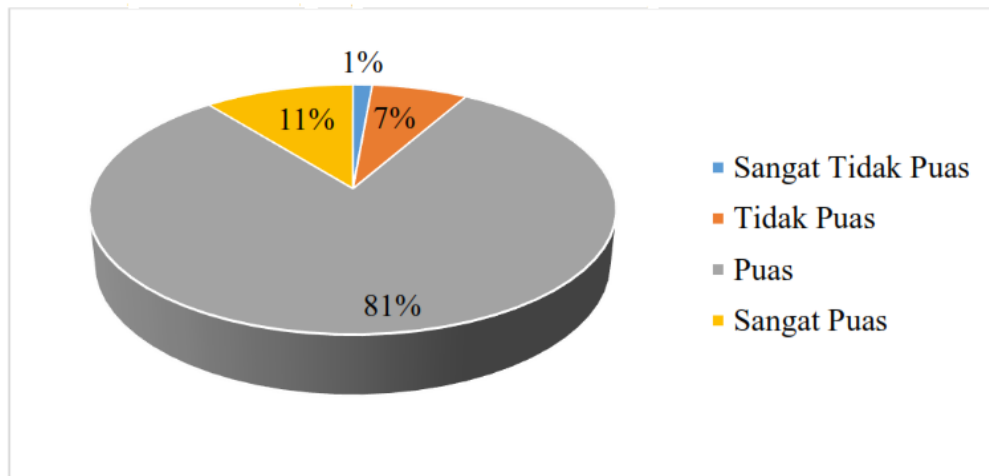
No.	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Ketersediaan, kejelasan, dan kemudahan memperoleh informasi kegiatan pembinaan <i>soft skills</i> (pelatihan kepemimpinan, public speaking, character building, dsb).	3,01	Puas
2	Pelaksanaan kegiatan pembinaan <i>soft skills</i> sesuai kebutuhan mahasiswa yang dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.	3,01	Puas
Rata-rata		3,01	Puas

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Masalah yang menyebabkan aspek ini belum mencapai kriteria sangat puas adalah belum jelasnya informasi tentang diadakannya kegiatan pembinaan *soft skills*, cara penyampaian materi pembinaan *soft skills* yang kurang menarik sehingga mahasiswa menjadi tidak aktif dalam kegiatan. Fakultas Pertanian perlu mengoptimalkan unit yang telah dimiliki dan merupakan stakeholder dalam pengembangan *soft skills* mahasiswa baik dalam PBM ataupun persiapan calon wisudawan untuk kehidupan pasca kampus. Program pengembangan *soft skills* dan pengembangan karir perlu diwacanakan dan dilaksanakan di tingkat Fakultas.

Persentase penilaian pada aspek ini memperlihatkan bahwa hanya 8% mahasiswa memberikan penilaian yang tidak puas dan sangat tidak puas pada aspek ini. Sementara sebagian besar yaitu sebesar 92% mahasiswa memberikan nilai puas dan sangat puas pada layanan bidang *soft skills* TA. 2022/2023. Selengkapnya dapat dilihat pada Grafik 3.13.

Grafik 3.13. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Bidang *Soft Skills* di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023



Dari hasil kritik, saran, dan masukan dari mahasiswa ada beberapa masalah yang harus dipecahkan berkaitan dengan layanan bidang *soft skills* mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Untuk bidang *soft skills* mohon diperbaiki kembali, informasi diharapkan sampai kepada seluruh mahasiswa, tidak hanya bagi mahasiswa yang aktif mengikuti organisasi;
2. Mohon pendampingan karena beberapa mahasiswa hanya sekedar mengikuti pelatihan tanpa diterapkan sampai selanjutnya;
3. Kurang menarik, monoton, membosankan, dikira lebih intensif mencari kekurangan dan diberi solusi, ternyata tidak beda jauh dengan salah satu kegiatan perkuliahan seperti biasanya;
4. Bidang *soft skills* umumnya dipelajari oleh mahasiswa melalui kegiatan dalam organisasi, pihak kampus bisa mendukung hal tersebut melalui kemudahan pemberian dana pada organisasi terkait;

3.2.8. Sarana dan Prasarana Umum

Layanan Sarana dan Prasarana Umum dinilai dari ketersediaan informasi pemesanan/peminjaman, keamanan, kenyamanan, dan petugas yang melayani peminjaman sarana dan prasarana umum Fakultas. Sarana dan prasarana umum yang terdapat di Fakultas Pertanian antara lain adalah ruang kegiatan, kelas, laboratorium dan perpustakaan. Terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana umum ini, baik mahasiswa maupun pihak Fakultas harus dengan baik memahami SOP peminjaman sarana dan prasarana. Jika pemahaman atas SOP tersebut sudah baik, maka penilaian kepuasan akan lebih objektif.

Rincian hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana di Fakultas Pertanian Unwaha disajikan pada Tabel 3.17.

Tabel 3.17. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023

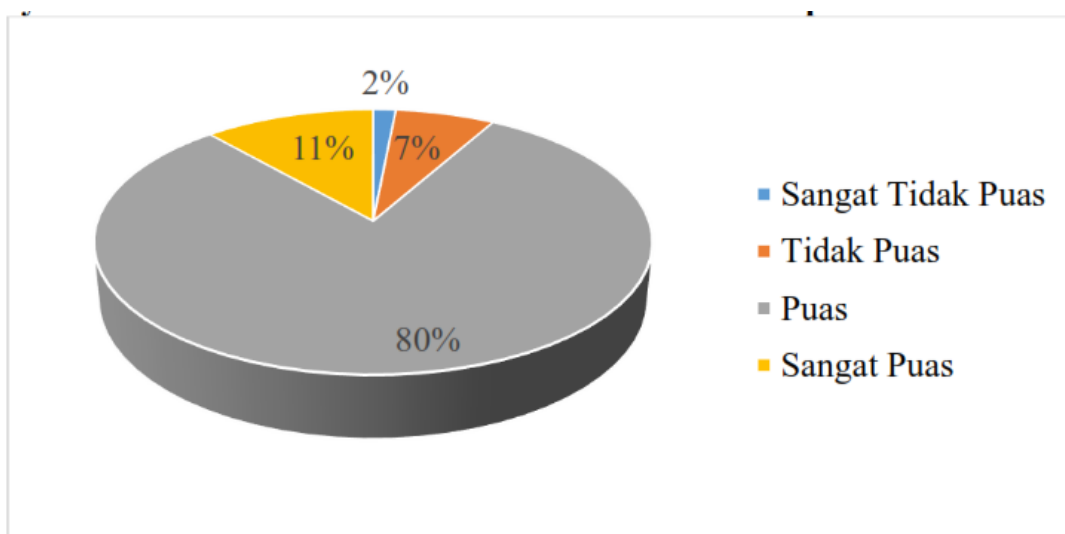
No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Ketersediaan dan kemudahan penggunaan sarana dan prasarana umum meliputi: masjid, toilet, parkir, ruang seminar, lapangan, kantin, mobil kampus, ruang organisasi mahasiswa.	3,02	Puas
2	Sarana dan prasarana umum dapat digunakan dengan aman, nyaman, tertib dan dilengkapi dengan prosedur penggunaan.	3,01	Puas
Rata-rata		3,02	Puas

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Pada Tabel 3.17. terlihat bahwa layanan sarana dan prasarana umum di nilai mahasiswa dengan kriteria **Puas** dengan rerata skor **3,02**. Penyebab layanan hanya mencapai penilaian puas dengan skor tersebut adalah kurangnya upaya untuk menjaga dan memelihara sarana dan prasarana supaya keberadaannya selalu dalam kondisi siap pakai sehingga saat digunakan tidak perlu berbenah lagi.

Selanjutnya, bila dilihat dari persentase, penilaian terhadap aspek layanan ini menunjukkan bahwa sebesar 9% mahasiswa memberikan penilaian negatif (tidak puas dan sangat tidak puas). Sementara sebesar 91% mahasiswa memberikan nilai positif (puas dan sangat puas) pada layanan sarana dan prasarana umum di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023, selengkapnya dapat dilihat pada Grafik 3.14.

Grafik 3.14. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari hasil kritik, saran, dan masukan mahasiswa ada beberapa masalah yang perlu dipecahkan berkaitan dengan Layanan Sarana dan Prasarana Umum adalah sebagai berikut:

1. Wifinya lebih dipercepat lagi, agar mahasiswa lebih nyaman menggunakannya;
2. Pembersihan dan pengecekan secara berkala fasilitas-fasilitas umum secara berkala.
3. Semoga bisa dikembangkan sesuai dengan fungsi fasilitas masing-masing;
4. Ruang organisasi mahasiswa kurang terfasilitasi;
5. Perlu dipasang CCTV di spot yang rawan keamanan dan akses untuk penyandang disabilitas.

3.2.9. Layanan Perpustakaan

Layanan Perpustakaan juga merupakan salah satu aspek yang dinilai mahasiswa. Aspek yang dinilai dalam melihat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan antara lain koleksi buku, pelayanan, dan akses. Rincian hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di Fakultas Pertanian disajikan pada Tabel 3.18.

Tabel 3.18. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023

No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Ketersediaan dan kemudahan penggunaan fasilitas perpustakaan yang meliputi: koleksi pustaka, ruang baca, ruang peminjaman/pengembalian pustaka, ruang diskusi, komputer, wifi, sistem informasi perpustakaan.	3,04	Puas
2	Pelayanan perpustakaan sesuai prosedur yang meliputi: keramahan petugas, jam operasional, dan mekanisme peminjaman/pengembalian pustaka.	3,04	Puas
Rata-rata		3,04	Puas

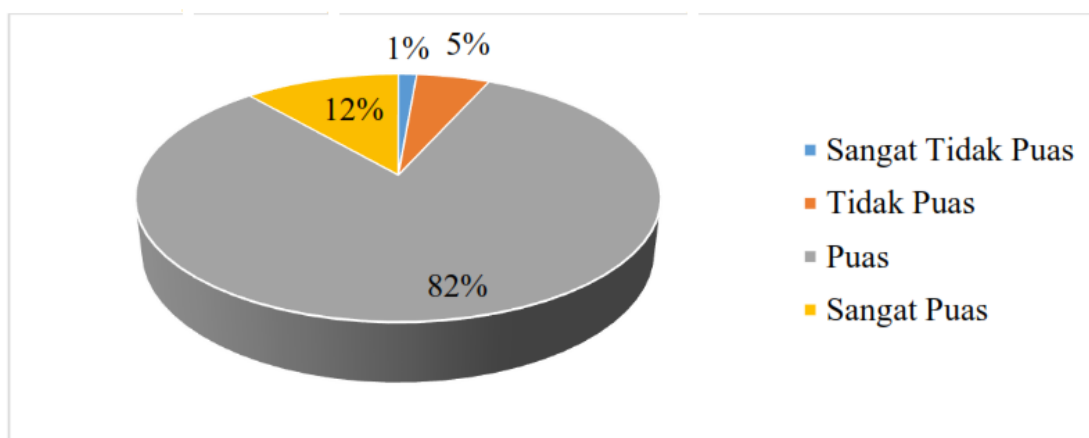
Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari data diatas dilihat bahwa penilaian mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan rata-rata dengan skor 3,04 pada kategori puas. Permasalahan yang dihadapi dalam aspek ini adalah belum lengkapnya koleksi pustaka yang mendukung materi perkuliahan. Sehingga terkadang mahasiswa sulit dalam mengerjakan tugas, koleksi pustaka tersedia tidak di upgrade per tahun, dan pilihan koleksi pustaka yang terbatas sehingga belum mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara keseluruhan. Selain itu, keterbatasan komputer di perpustakaan. Perlu perhatian khusus dalam memenuhi kebutuhan pustaka sesuai dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No 13 tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan

Tinggi. Jumlah koleksi pustaka tentunya mempengaruhi penilaian atas terpenuhinya kebutuhan pustaka dalam proses perkuliahan.

Selanjutnya, bila dilihat dari persentase, penilaian terhadap aspek ini menunjukkan bahwa sebesar 6% mahasiswa memberikan penilaian negatif (tidak puas dan sangat tidak puas). Sementara sebesar 94% mahasiswa memberikan nilai positif (puas dan sangat puas) pada layanan perpustakaan di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023, selengkapnya dapat dilihat pada Grafik 3.15.

Grafik 3.15. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari hasil kritik, saran, dan masukan mahasiswa ada beberapa masalah yang perlu dipecahkan berkaitan dengan Layanan Perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya perpustakaan menyediakan komputer dan meng-update agar mahasiswa yang tidak memiliki laptop bisa menggunakan fasilitas kampus;
2. Harap perpustakaan membuka pelayanan sesuai jam operasional;
3. Tata letak beberapa buku tidak sesuai dengan daftar yang tertempel di rak buku;
4. Meningkatkan keramahan petugas, jam operasional, dan mekanisme peminjaman/pengembalian pustaka;
5. Memperbaiki desain perpustakaan agar asik dan kekinian untuk meningkatkan daya tarik;
6. Semoga diberi pengarahan dan bimbingan oleh pihak petugas perpustakaan karena itu ada mahasiswa yang masih bingung.

3.2.10. Layanan Keuangan

Layanan keuangan adalah layanan yang diberikan kepada mahasiswa dalam hal pembayaran biaya kuliah. Aspek yang dinilai dalam Layanan Keuangan adalah informasi pembayaran, akses pembayaran, status pembayaran, batas pembayaran, petugas, dan besaran biaya kuliah sepadan dengan dengan kegiatan PBM dan layanan yang diberikan.

Rincian hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan keuangan di Fakultas Pertanian disajikan pada Tabel 3.19.

Tabel 3.19. Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023

No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Ketersediaan, kejelasan, dan kemudahan memperoleh informasi besar tagihan dan prosedur pembayaran.	3,04	Puas
2	Kemudahan dalam melakukan pembayaran, dan melihat status pembayaran.	3,06	Puas
3	Kemampuan petugas layanan keuangan dalam memberikan informasi dengan jelas dan ramah.	3,04	Puas
4	Ketersediaan solusi bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan keuangan.	3,02	Puas
5	Kesesuaian komponen biaya kuliah sesuai dengan peruntukan kegiatan.	3,00	Puas
Rata-rata		3,03	Puas

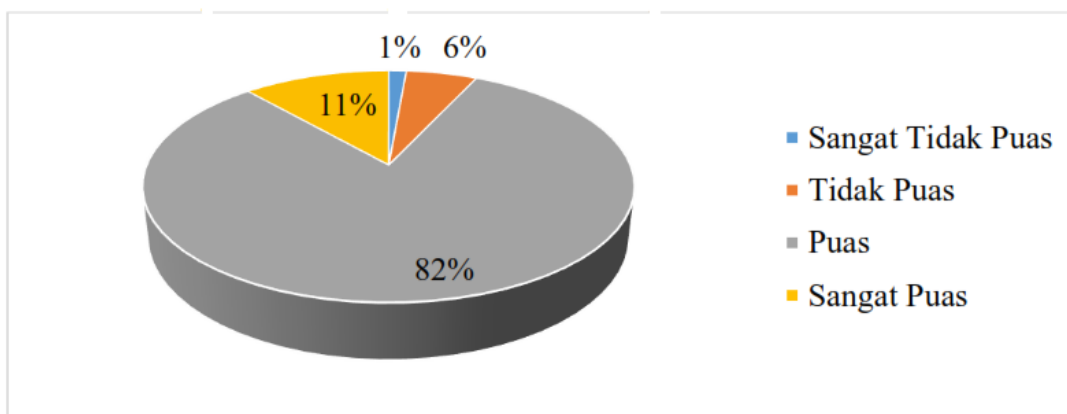
Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari tabel di atas rata-rata penilaian mahasiswa terhadap pelayanan Keuangan dalam kriteria **Puas** yaitu pada angka **3,03**. Aspek yang mendapatkan penilaian paling tinggi adalah kemudahan dalam melakukan pembayaran, dan melihat status pembayaran dengan skor 3,06. Sedangkan aspek yang mendapatkan penilaian paling rendah meskipun aspek tersebut masih terdapat pada peringkat memuaskan adalah kesesuaian komponen biaya kuliah sesuai dengan peruntukan kegiatan dengan skor 3,00. Karena mahasiswa menyatakan sering tidak mendapatkan informasi mengenai rincian biaya pada suatu kegiatan yang mereka bayar.

Masalah yang menyebabkan Layanan hanya mendapat skor kecil dalam kriteria puas adalah pemecahan masalah bagi mahasiswa yang kesulitan membayar biaya kuliah, dan mahasiswa belum mendapat informasi tentang rincian kegiatan yang dibayar oleh mahasiswa sehingga menilai kurang sesuai. Selain itu, mahasiswa menilai masih perlu penyesuaian lagi besar biaya kuliah sesuai dengan layanan yang diberikan. Keluhan mahasiswa dalam layanan ini kebanyakan mengenai dana muawanah.

Selanjutnya, bila dilihat dari persentase, penilaian terhadap aspek ini menunjukkan bahwa sebesar 7% mahasiswa memberikan penilaian negatif (tidak puas dan sangat tidak puas). Sementara sebesar 93% mahasiswa memberikan nilai positif (puas dan sangat puas) pada layanan keuangan di Fakultas Pertanian TA. 2022/2023, selengkapnya dapat dilihat pada Grafik 3.16.

Grafik 3.16. Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan di Fakultas Pertanian Unwahas TA. 2022/2023



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari hasil kritik, saran, dan masukan mahasiswa ada beberapa masalah yang perlu dipecahkan berkaitan dengan Layanan Keuangan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan informasi pembayaran kurang detail untuk mahasiswa;
2. Kesesuaian komponen biaya kuliah sesuai dengan peruntukan kegiatan;
3. Perlu adanya rincian transparansi dana SPP, PPL, agar biaya yg dikeluarkan sepadan dengan biaya selama kegiatan yang didapat mahasiswa;
4. Kalau bisa dengan biaya kuliah tersebut perbanyak kegiatan yang bermanfaat bagi karir mahasiswa setelah lulus;
5. Sudah bagus dan terintegrasi dengan Aplikasi dan Lembaga Keuangan/Bank perlu ditingkatkan dengan kerjasama dengan pihak Bank.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Survei yang dilakukan melalui kuesioner menghasilkan penilaian mahasiswa tersebut terangkum dalam pembahasan di Bab III. Kesimpulan dari monitoring dan evaluasi **kepuasan mahasiswa terhadap layanan Akademik dan Fakultas/Institusi** adalah **Puas** dengan rerata skor **3,02**. Kesimpulan dari kegiatan ini menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan Fakultas Pertanian untuk kedepan menjadi lebih baik. Kesimpulan dan Rekomendasi disajikan sebagai berikut.

4.1. Kesimpulan

Sebanyak **529** mahasiswa telah berpartisipasi dalam survey kepuasan terhadap layanan Akademik dan Fakultas/Institusi. Hasil penilaian dari mahasiswa menjadi salah satu cara untuk mengetahui kepuasan mahasiswa atas kinerja pelayanan di Fakultas Pertanian Unwahas. Hasil penilaian sebagai berikut:

1) Layanan Akademik

1. Layanan dinilai oleh mahasiswa melalui aspek berikut ini:

a. Aspek *Reliability*

(Kemampuan Dosen, Tendik, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan)

b. Aspek *Responsiveness*

(Kemampuan Dosen, Tendik, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa dengan Cepat)

c. Aspek *Assurance*

(Kemampuan Dosen, Tendik, dan Pengelola Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan)

d. Aspek *Emphaty*

(Kesediaan/Kepedulian Dosen dan Tendik Pengelola Memberi Perhatian kepada Mahasiswa)

e. Aspek *Tangible*

(Penilaian Mahasiswa terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana)

2. Rata-rata Layanan Akademik Fakultas Pertanian dinilai **3,03** dengan predikat **Puas**.

3. Aspek Kemampuan Dosen dan Tenaga Kependidikan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan (*Reliability*) dinilai mahasiswa dengan nilai **3,05** dengan predikat **Puas**.

Unsur yang paling diperlukan perbaikan dalam aspek ini yaitu staff tata usaha memiliki kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa.

4. Aspek Kemauan Dosen dan Tenaga Kependidikan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa dengan Cepat (*Responsiveness*) dinilai mahasiswa dengan nilai **3,03** dengan predikat **Puas**. Pada aspek ini, mahasiswa menilai paling rendah pada unsur Fakultas menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa dengan cepat dan solutif.
5. Aspek Kemampuan Dosen dan Tenaga Kependidikan Pengelola Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan (*Assurance*) dinilai mahasiswa dengan nilai **3,05** dengan predikat **Puas**. Hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian pada aspek ini adalah Staff Tata Usaha memberikan pelayanan administrasi akademik sesuai dengan prosedur pelayanan.
6. Aspek Kesiediaan/Kepedulian Dosen dan Tenaga Kependidikan Pengelola Memberi Perhatian kepada Mahasiswa (*Emphaty*) dinilai mahasiswa dengan nilai **3,04** dengan predikat **Puas**.
7. Aspek Penilaian Mahasiswa terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana (*Tangible*) dinilai mahasiswa dengan nilai **2,99** dengan predikat **Puas**. Hal yang paling perlu mendapatkan perhatian pada aspek ini adalah ketersediaan jaringan internet yang memadai dan dapat digunakan dalam kegiatan pembelajaran.

2) Layanan Institusi

1. Layanan yang dinilai oleh mahasiswa adalah sebagai berikut:
 - a. **Layanan Bidang Penalaran, Minat, dan Bakat**
 - b. **Layanan Bimbingan dan Konseling**
 - c. **Layanan Beasiswa**
 - d. **Layanan Klinik Kesehatan**
 - e. **Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan**
 - f. **Layanan Bidang *Soft Skills***
 - g. **Layanan Sarana dan Prasarana Umum**
 - h. **Layanan Perpustakaan**
 - i. **Layanan Keuangan**
2. Rata-rata **Layanan Fakultas Pertanian Unwahas** dinilai **3,02** dengan predikat **Puas**.
3. **Pelayanan Bidang Penalaran, Minat dan Bakat** mendapatkan penilaian **3,01** dengan predikat **Puas**. Aspek yang perlu mendapatkan perhatian dalam layanan ini adalah ketersediaan, kejelasan, dan kemudahan memperoleh informasi layanan penalaran,

minat dan bakat (kompetisi mahasiswa bidang akademik dan non akademik, pembinaan organisasi mahasiswa, riset/penelitian, dan pengabdian).

4. **Layanan Bimbingan dan Konseling** dinilai mahasiswa dengan nilai **3,05** dengan predikat **Puas**. Aspek yang perlu diperbaiki dalam layanan ini adalah dosen wali memiliki kemampuan yang baik dalam hal memberikan penjelasan, dan memberikan solusi atas permasalahan akademik dan non akademik mahasiswa.
5. **Layanan Beasiswa** mendapatkan penilaian tingkat kepuasan **2,99** dalam peringkat **Puas**. Aspek yang perlu dievaluasi lebih dalam layanan ini adalah ketersediaan, kejelasan, dan kemudahan memperoleh informasi beasiswa (jenis beasiswa yang tersedia, prosedur pengajuan, kriteria seleksi, pengumuman penerimaan).
6. **Layanan Klinik Kesehatan** mendapat penilaian **Puas** dari mahasiswa dengan skor **3,00**. Aspek yang perlu dievaluasi adalah ketersediaan klinik kesehatan yang bersih, nyaman, dan memiliki sarana prasarana yang memadai serta beroperasi sesuai jadwal. Selain itu terkait Petugas klinik kesehatan bersikap profesional, ramah, mampu memberikan penjelasan dengan baik, dan senantiasa mengutamakan keselamatan pasien.
7. **Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan** mendapatkan penilaian tingkat kepuasan **3,01** dalam peringkat **Puas**. Aspek yang perlu dievaluasi lebih dalam layanan ini adalah pelaksanaan kegiatan bimbingan karir dan kewirausahaan sesuai kebutuhan mahasiswa yang dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.
8. **Layanan Bidang Pengembangan *Soft Skills*** dinilai mahasiswa **Puas** dengan skor **3,01**. Hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian sama seperti hasil survey sebelumnya, yaitu pada aspek kejelasan kegiatan pembinaan *soft skills* di Fakultas Pertanian. Aspek yang perlu diperhatikan selain itu adalah Kemudahan memperoleh informasi kegiatan pembinaan *soft skills*.
9. **Layanan Sarana dan Prasarana Umum** dinilai **Puas** oleh mahasiswa dengan nilai **3,02**. Aspek yang paling perlu dievaluasi adalah sarana dan prasarana umum dapat digunakan dengan aman, nyaman, tertib dan dilengkapi dengan prosedur penggunaan.
10. **Layanan Perpustakaan** mendapatkan penilaian tingkat kepuasan **3,04** dalam peringkat **Puas**. Aspek yang perlu dievaluasi lebih dalam layanan ini adalah pelayanan perpustakaan sesuai prosedur yang meliputi: keramahan petugas, jam operasional, dan mekanisme peminjaman/pengembalian pustaka.
11. **Layanan keuangan** erat dengan proses belajar mahasiswa. Layanan ini mendapat penilaian **Puas** dari mahasiswa dengan skor **3,03**. Aspek yang harus segera

- diperbaiki adalah kesesuaian komponen biaya kuliah sesuai dengan peruntukan kegiatan, dan ketersediaan solusi bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan keuangan.
12. Layanan yang mendapat penilaian paling baik oleh mahasiswa adalah Layanan Bimbingan dan Konseling, sedangkan penilaian terendah pada Layanan Beasiswa.
 13. **Seluruh Layanan masih pada level predikat Puas.** maka menjadi tugas kita untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi untuk mencapai target pada level predikat Sangat Puas dengan poin 4.

4.2. Rekomendasi

Rekomendasi yang diusulkan berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan Akademik dan Fakultas/Institusi sebagai berikut:

PIC	Rekomendasi
Biro AAK	Membentuk UKM penalaran atau penelitian untuk mewadahi mahasiswa melakukan penelitian mahasiswa dan mendukung program kolaborasi penelitian dosen dan mahasiswa serta luaran mahasiswa.
Biro AAK	Mengoptimalkan sinergisitas universitas, organisasi mahasiswa dan jejaring komunikasi mahasiswa di tingkat prodi, fakultas, maupun universitas melalui whatsapp group, dan media sosial lainnya membantu memberikan informasi layanan terkait kemahasiswaan.
Biro AAK	Mengoptimalkan sistem akademik mahasiswa dalam distribusi informasi beasiswa dengan memberikan notifikasi di SIKADU.
Biro AAK	Menyusun kegiatan pengembangan <i>soft skills</i> mahasiswa baru dalam rangkaian kegiatan PKKMB.
Biro AAK	Membentuk tim dan program akselerasi prestasi mahasiswa.
Biro AUK	Menambah bandwidth internet untuk keperluan perkuliahan, dan meletakkan alat penangkap sinyal wifi pada sudut-sudut lantai dan tempat strategis.
Biro AUK	Pengelola aset membentuk program pengecekan peralatan di lingkungan kelas secara berkala.
Biro AUK	Memastikan petugas Fasilitas Kesehatan Primer berada di klinik kesehatan sesuai jam operasional yang telah ditentukan.
Biro AUK	Memberikan informasi di awal pendaftaran mengenai rincian biaya kuliah dan kegunaannya.

Biro AUK	Memberikan informasi/sosialisasi tentang keberadaan Fasilitas Kesehatan Primer dan layanan yang tersedia di Unwahas kepada mahasiswa terutama untuk mahasiswa baru.
LP2M	Membentuk tim riset mahasiswa dan klinik proposal Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) untuk meningkatkan iklim riset bagi seluruh mahasiswa Unwahas.
Kemahasiswaan	Merekrut konselor untuk melayani bidang pengembangan karir, alumni, dan konseling.
Kemahasiswaan	Memberikan informasi peluang kerja secara berkala kepada mahasiswa semester akhir.
Kemahasiswaan	Mengaktifkan kembali unit kewirausahaan tingkat Universitas untuk mengoordinir unit kewirausahaan Fakultas.
Kemahasiswaan	Melaksanakan program pengembangan <i>soft skills</i> bagi calon wisudawan/semester akhir yang berfokus pada kebutuhan di dunia kerja.
Kaprodi	Memastikan dosen memberikan ruang waktu melalui penyusunan jadwal layanan secara pasti untuk berdiskusi dalam menyelesaikan masalah mahasiswa.
GKM	Evaluasi secara intensif terkait kesesuaian RPS yang diunggah dosen dengan proses pelaksanaan perkuliahan.
Perpustakaan	Menambah referensi, jurnal internasional berlangganan atau integrasi jurnal-jurnal yang dilanggan oleh Fakultas, untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa menyelesaikan tugas perkuliahan.

Aspek-aspek yang telah diidentifikasi harus menjadi bagian penting dari Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara pelayanan kemahasiswaan dan bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen unit. RTL yang telah ditindaklanjuti dan dikaji dalam RTM unit akan menjadi materi tinjauan dalam RTM universitas.