

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA PADA PROSES PEMBELAJARAN



**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
PROGRAM STUDI PETERNAKAN
FAKULTAS PERTANIAN
MEDAN
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan Survei Kepuasan Layanan Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian Universitas Sumatera Utara ini dapat diselesaikan dengan Puas. Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian Universitas Sumatera Utara, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian Universitas Sumatera Utara. Kami menyadari bahwa survei ini menjadi sangat penting dalam upaya untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan layanan Program Studi Peternakan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih Puas dan mendukung kelancaran proses belajar mengajar serta kegiatan akademik serta non akademik.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam survei ini, terutama kepada responden yang telah memberikan waktu dan perhatian dalam mengisi kuesioner yang kami sediakan. Penghargaan setinggi-tingginya juga kami sampaikan kepada semua Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian USU, serta pihak-pihak yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam penyusunan laporan ini. Kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas layanan yang ada, serta menjadi landasan bagi Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian Universitas Sumatera Utara untuk terus meningkatkan mutu pelayanan demi tercapainya visi dan misi institusi. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menjadi referensi bagi perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Medan , 17 September 2025

Tim Penyusun

RINGKASAN

Laporan ini menyajikan ringkasan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Peternakan, Fakultas Pertanian, Universitas Sumatera Utara (USU) selama Semester Ganjil dan Genap Tahun Akademik 2024/2025. Tujuan utama survei ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan pendidikan dari berbagai aspek penting, termasuk beban belajar, layanan dari dosen, tenaga kependidikan (tendik), pengelola program studi, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Laporan survei kepuasan mahasiswa Program Studi Peternakan, Fakultas Pertanian, Universitas Sumatera Utara (USU). Survei menunjukkan bahwa kualitas layanan berada pada tingkat Puas hingga Sangat Puas di hampir semua aspek, dengan persentase kepuasan positif (Puas dan Sangat Puas) mencapai 90% atau lebih untuk sebagian besar kategori layanan. Tingkat kepuasan tertinggi dan paling konsisten dirasakan pada beban belajar, kurikulum, dan tugas-tugas perkuliahan, yang dinilai Sangat Puas di kedua semester dengan skor rata-rata di atas 3.50. Aspek layanan yang berfokus pada kepastian (Assurance), keandalan (Reliability), dan kepedulian (Empathy) dari Dosen, Tenaga Kependidikan (Tendik), dan Pengelola Prodi juga menunjukkan kinerja yang sangat baik serta memenuhi harapan mayoritas mahasiswa. Responden mahasiswa yang menyatakan ketidakpuasan (sekitar 7% hingga 10%) dalam layanan non-kurikulum menunjukkan adanya kesenjangan kualitas layanan yang harus ditangani untuk diperbaiki. Rekomendasi adalah Program Studi Peternakan tetap mempertahankan serta meningkatkan mutu berbagai layanan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	1
C. Tujuan.....	2
BAB II PELAKSANAAN SURVEI	3
A. Pelaksanaan	3
B. Jenis dan Sumber Data	4
C. Analisis Data	4
BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	4
BAB IV PENUTUP	34
A. Kesimpulan	34
B. Saran	34

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan merupakan komitmen utama Program Studi Peternakan, Fakultas Pertanian, Universitas Sumatera Utara. Sebagai bagian dari upaya penjaminan mutu internal, survei kepuasan mahasiswa menjadi instrumen yang penting untuk mengukur efektivitas dan kualitas berbagai aspek layanan yang diberikan. Pelaksanaan survei ini secara periodik telah dilaksanakan untuk memberikan gambaran nyata mengenai pengalaman, persepsi, dan harapan mahasiswa terhadap proses akademik dan layanan penunjang yang mereka terima.

Survei kepuasan mahasiswa sangat penting bagi Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian USU untuk mengukur efektivitas dan kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Hasil survei yang positif menunjukkan keberhasilan program studi dalam memenuhi harapan mahasiswa di berbagai aspek, mulai dari penguasaan materi dan metode pengajaran dosen yang relevan dengan ilmu peternakan, hingga ketersediaan fasilitas praktikum (laboratorium, kandang) yang memadai. Kepuasan ini juga mencerminkan kelancaran pelayanan administrasi serta terjalinnya hubungan yang harmonis antara dosen dan mahasiswa sebagai bagian dari ekosistem akademik.

Sebagai langkah proaktif dalam peningkatan mutu, program studi secara rutin melaksanakan survei. Temuan dari survei menjadi dasar untuk evaluasi internal mengenai kinerja dan menjadi fondasi untuk perencanaan strategis jangka panjang. Program Studi secara berkala akan memberi tanggapan atau masukan dari mahasiswa, yang merupakan pemangku kepentingan agar program studi dapat mengidentifikasi secara tepat area-area yang memerlukan perbaikan. Hal ini memungkinkan setiap keputusan dan kebijakan yang diambil dapat lebih terarah dan efektif dalam mewujudkan perbaikan yang berkelanjutan dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa di bidang peternakan.

A. Rumusan Masalah

1. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan dosen yang disediakan oleh Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian USU
2. Aspek layanan apa saja yang dinilai paling sesuai dan paling tidak sesuai oleh mahasiswa?
3. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses pendidikan di Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian USU
4. Apa saja saran dan masukan dari mahasiswa yang dapat digunakan untuk perbaikan layanan ke depannya?

B. Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian USU
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan layanan pendidikan, Puas dari sisi proses belajar mengajar, sarana dan prasarana, maupun layanan administratif.
3. Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan perumusan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan.
4. Menampung aspirasi dan umpan balik mahasiswa sebagai bagian dari evaluasi berkelanjutan untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.
5. Mendukung proses akreditasi dan penjaminan mutu internal dengan menyediakan eviden yang relevan terkait kepuasan mahasiswa.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI

A. Pelaksanaan

Survey kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan terkait pengalaman belajar mahasiswa di Program Studi peternakan Fakultas Pertanian USU. Proses survey secara online melalui laman satu mahasiswa. Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei.

Pelaksanaan survey berlangsung pada akhir semester. Sebelum melakukan pengisian kuesioner di laman satu mahasiswa, mahasiswa diberi penjelasan mengenai tujuan survey, metode pengisian, dan pentingnya kontribusi mereka dalam memberikan masukan yang akurat. Hasil dari survey ini akan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai beban belajar mahasiswa, sehingga dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam pengembangan kurikulum dan metode pembelajaran ke depan. Survei ini dilaksanakan dalam kurun waktu Semester Ganjil T.A 2024/2025 dan Semester Genap T.A 2024/2025

B. Jenis dan Sumber Data

Survei ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari mahasiswa Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian USU melalui kuesioner online. Data yang dikumpulkan mencakup informasi mengenai persepsi mahasiswa terhadap evaluasi dosen mengajar, kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, evaluasi beban belajar mahasiswa dan evaluasi dosen membimbing tugas akhir. Data-data ini akan dianalisis untuk mendapatkan gambaran komprehensif mengenai beban belajar yang dialami mahasiswa selama mengikuti perkuliahan.

C. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari Sangat Sesuai/Sangat Puas sampai dengan Sangat Tidak Sesuai/Sangat Tidak Puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) Sangat Tidak Sesuai/Sangat Tidak Puas, diberi nilai persepsi 1;

- 2) Tidak Sesuai/ Tidak Puas, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Sesuai/Puas, diberi nilai persepsi 3;
- 4) Sangat Sesuai/ Sangat Puas, diberi nilai persepsi 4.

BAB III

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa

A. Beban Belajar Mahasiswa Semester Genap T.A. 2024/2025

Berdasarkan data survei kepuasan mahasiswa terhadap beban belajar pada semester genap tahun ajaran 2024/2025, secara keseluruhan hasilnya sangat positif. Skor Survei Kepuasan Berdasarkan Aspek beban Belajar Mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Skor Survei Kepuasan Berdasarkan Aspek beban Belajar Mahasiswa

No	Pertanyaan Survei Kepuasan	Nilai Rataan
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	3.69
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	3.68
3	Alokasi waktu tatap muka/praktikum, praktik studio/ praktik bengkel/praktik lapangan/ praktik kerja/ setiap minggu sudah mencukupi untuk mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah ini	3.66
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	3.66
5	Alokasi waktu yang diberikan untuk mengerjakan tugas/kuis/ujian dll di sepanjang semester sudah mencukupi dan membantu mahasiswa untuk memahami materi dan mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah ini.	3.64
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	3.65
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	3.65
8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	3.64

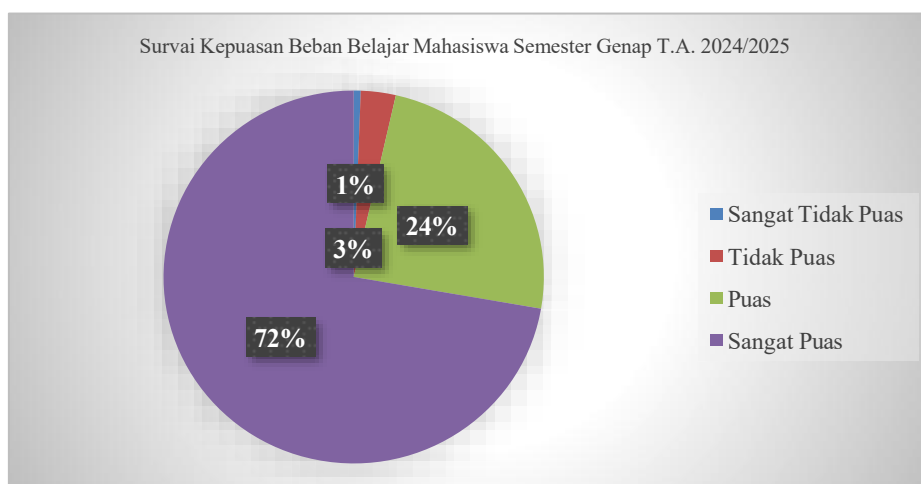
Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap beban belajar pada Semester Genap T.A. 2024/2025 menunjukkan persepsi positif. Berdasarkan data menunjukkan skor rata-rata yang tinggi di semua aspek pertanyaan, yakni berkisar antara 3.64 hingga 3.69 dari skala maksimum 4.00. Mahasiswa memberikan penilaian tertinggi 3.69 pada kesesuaian antara bobot materi kuliah/praktikum dengan jumlah SKS, yang menandakan bahwa mata kuliah telah proporsional. Aspek lain seperti bobot SKS dengan skor 3.68, kecukupan alokasi waktu tatap muka/praktikum 3.66, dan relevansi tugas yang diberikan 3.65 juga dinilai sangat memadai dan mendukung proses pemahaman materi. Bahkan, beban tugas secara keseluruhan masih dianggap wajar dan memungkinkan mahasiswa untuk melakukan kegiatan non-akademik 3.64. Data ini secara kolektif menunjukkan bahwa mata kuliah dikelola dengan beban belajar yang seimbang dan tidak memberatkan.

Tabel 2. Survei Kepuasan Beban Belajar Mahasiswa Semester Genap T.A. 2024/2025

Skor	Nilai Interval Skor	Persentase	Jumlah Mhs	Mutu Pelayanan
1	0-1	1	3	Sangat Tidak Puas
2	2	3	15	Tidak Puas
3	3	24	122	Puas
4	4	72	365	Sangat Puas

Ket : Jumlah responden 505 orang mahasiswa

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap beban belajar pada Semester Genap T.A. 2024/2025 berada pada level sangat tinggi. Mayoritas besar responden, yaitu total 96% dari seluruh mahasiswa yang disurvei, memberikan respons positif. Respons ini didominasi oleh kategori Sangat Puas yang mencapai 72% (365 mahasiswa), diikuti oleh kategori Puas dengan 24% (122 mahasiswa).



Gambar 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Beban Belajar Mahasiswa Semester Genap Hasil

Angka yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa kebijakan dan penerapan beban belajar dianggap wajar dan dapat dikelola dengan baik oleh hampir seluruh mahasiswa. Hanya sebagian kecil mahasiswa, yaitu total 4% (terdiri dari 3% Tidak Puas dan 1% Sangat Tidak Puas), yang menyatakan ketidakpuasan. Meskipun persentasenya kecil, kelompok minoritas 4% ini tetap menjadi area yang perlu diperhatikan untuk mencari tahu akar masalah yang dialami mahasiswa tersebut. Survei secara umum sangat bagus namun, perhatian tetap perlu diberikan kepada 4% mahasiswa yang merasa tidak puas. Pendekatan terbaik adalah fokus mencari tahu akar masalah yang dialami kelompok kecil mahasiswa tersebut. Langkah pertama adalah dengan bertanya langsung kepada mahasiswa, misalnya melalui diskusi atau kuesioner.

A. Beban Belajar Mahasiswa Semester Ganjil T.A. 2024/2025

Rata-rata total skor dari delapan pertanyaan yang diajukan adalah 3.56 dari skala 4.00, yang masuk dalam kategori Sangat Puas.

Tabel 3. Skor Survei Kepuasan Berdasarkan Aspek beban Belajar Mahasiswa

No	Pertanyaan Survei Kepuasan	Nilai
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	3.61
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	3.60
3	Alokasi waktu tatap muka/praktikum, praktik studio/ praktik bengkel/praktik lapangan/ praktik kerja/ setiap minggu sudah mencukupi untuk mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah	3.58
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah	3.57
5	Alokasi waktu yang diberikan untuk mengerjakan tugas/kuis/ujian dll di sepanjang semester sudah mencukupi dan membantu mahasiswa untuk memahami materi dan mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah	3.56
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah	3.60
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah	3.59

8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	3.55
9	Total Rataan Keseluruhan	3.58

Hasil survei kepuasan terhadap beban belajar pada Semester Ganjil T.A. 2024/2025 menunjukkan bahwa mahasiswa merasa Sangat Puas. Hal ini ditunjukkan oleh total rata-rata skor keseluruhan yang mencapai 3.58 dari skala 4.00. Secara lebih rinci, mahasiswa memberikan penilaian tertinggi (3.61) pada aspek kesesuaian bobot materi dengan jumlah SKS, yang menunjukkan bahwa desain dan struktur kurikulum dianggap sangat proporsional. Kepuasan tinggi juga terlihat pada relevansi tugas dengan materi perkuliahan (3.60) serta kecukupan bobot SKS untuk mencapai tujuan pembelajaran (3.60). Meskipun semua aspek dinilai sangat baik, skor terendah terdapat pada pertanyaan mengenai apakah beban tugas masih memungkinkan mahasiswa untuk melakukan kegiatan lain seperti hobi atau rekreasi (3.55). Walaupun skor ini masih tergolong tinggi, data tersebut menunjukkan bahwa keseimbangan antara kehidupan akademik dan pribadi adalah aspek yang paling dirasakan bebannya oleh mahasiswa (PA) untuk konsultasi mahasiswa. Diharapkan kedepan perbaikan menjadi lebih tepat untuk membantu mahasiswa, sambil mempertahankan kepuasan yang sudah berhasil dicapai.

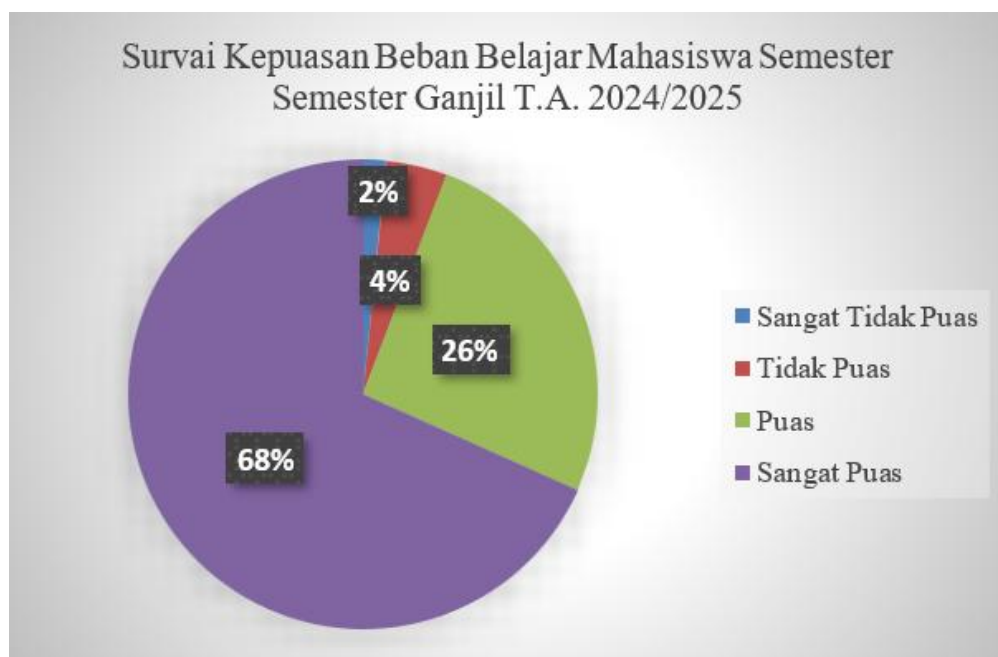
Tabel 4. Survei Kepuasan Beban Belajar Mahasiswa Semester Ganjil T.A. 2024/2025

Skor	Nilai Interval Skor	Persentase	Jumlah	Mutu Pelayanan
1	0-1	2	9	Sangat Tidak Puas
2	2	4	24	Tidak Puas
3	3	26	148	Puas
4	4	68	390	Sangat Puas

Data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap beban belajar mahasiswa Program Studi Peternakan pada Semester Ganjil T.A. 2024/2025. Dari total 571 mahasiswa yang disurvei mayoritas mahasiswa besar atau sebesar 94% memberikan respon positif dengan rincian 68% atau 390 mahasiswa merasa Sangat Puas dan 26% atau 148 mahasiswa merasa Puas. Angka ini menunjukkan bahwa kebijakan dan penerapan beban belajar pada semester tersebut telah diterima dengan sangat baik. Sementara itu, hanya sebagian kecil mahasiswa, yaitu 6% (total 33 mahasiswa), yang menyatakan Tidak Puas atau Sangat Tidak Puas. Distribusi ini secara jelas mengonfirmasi bahwa secara umum,

beban belajar dianggap wajar dan dapat dikelola dengan baik oleh hampir seluruh mahasiswa.

Tabel 4 menunjukkan skor rata-rata 3.58 dengan nilai Sangat Puas menjadi pilihan sebanyak 68% yang menunjukkan bahwa penilaian sangat baik. Adanya 6% mahasiswa yang tidak puas, tetap menjadi area yang bisa menjadi target untuk perbaikan. Berdasarkan temuan tindakan perbaikan yang bisa dilakukan seperti mengevaluasi ulang beban tugas pada mata kuliah, mendorong koordinasi jadwal antar dosen agar tidak menumpuk, atau memperkuat peran Dosen Pembimbing Akademik



Gambar 2. Diagram Kepuasan Mahasiswa Terhadap Beban Belajar Mahasiswa

Survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap beban belajar (68% Sangat Puas dan 26% Puas), rekomendasi harus ditujukan untuk mengatasi 6% responden yang merasa Tidak Puas atau Sangat Tidak Puas. Program Studi Peternakan berencana untuk tetap meningkatkan mutu didukung oleh fakultas untuk melakukan analisis terhadap beban studi, khususnya dengan mengidentifikasi mata kuliah atau program yang secara konsisten menerima skor rendah. Tindakan yang perlu diambil meliputi peninjauan ulang alokasi kredit semester (SKS) untuk memastikan beban tugas dan waktu di kelas proporsional dengan bobot SKS yang ditentukan. Selain itu, standarisasi beban tugas antar dosen dalam mata kuliah yang sama perlu ditingkatkan, serta sosialisasi pedoman beban belajar kepada mahasiswa dan dosen untuk memastikan pemahaman bersama tentang ekspektasi yang wajar, sehingga tidak ada mahasiswa yang merasa beban studinya berlebihan atau tidak seimbang

2. Evaluasi Layanan Program Studi (Dosen)

A. Evaluasi Layanan Program Studi (Dosen) Semester Ganjil T.A. 2024/2025

Hasil Evaluasi Layanan Program Studi (Dosen) menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para dosen. Rata-rata total penilaian mencapai 3.55 dari skala maksimum yang diasumsikan 4.00, layanan dosen secara dinilai memuaskan. Keunggulan layanan ini terletak pada Daya Tanggap atau Responsiveness dengan skor tertinggi (3.65) yakni mahasiswa sangat menghargai kecepatan dan kesigapan dosen dalam memberikan bantuan. Keandalan dan Kemampuan (Reliability) dosen juga dinilai sangat baik (3.63) yang berarti keyakinan mahasiswa terhadap kompetensi profesional dosen. Aspek Kepastian (Assurance) bahwa pelayanan telah sesuai ketentuan (3.56) juga dinilai memuaskan. Data ini menunjukkan keberhasilan program studi dalam mempertahankan standar layanan yang andal, responsif, dan profesional.

Tabel 5. Evaluasi Layanan Program Studi (Dosen)

No	Pertanyaan Survei Kepuasan	Nilai
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.63
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	3.65
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	3.56
4	Kepedulian pengelola dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	
	Rataan Total Penilaian	3.61

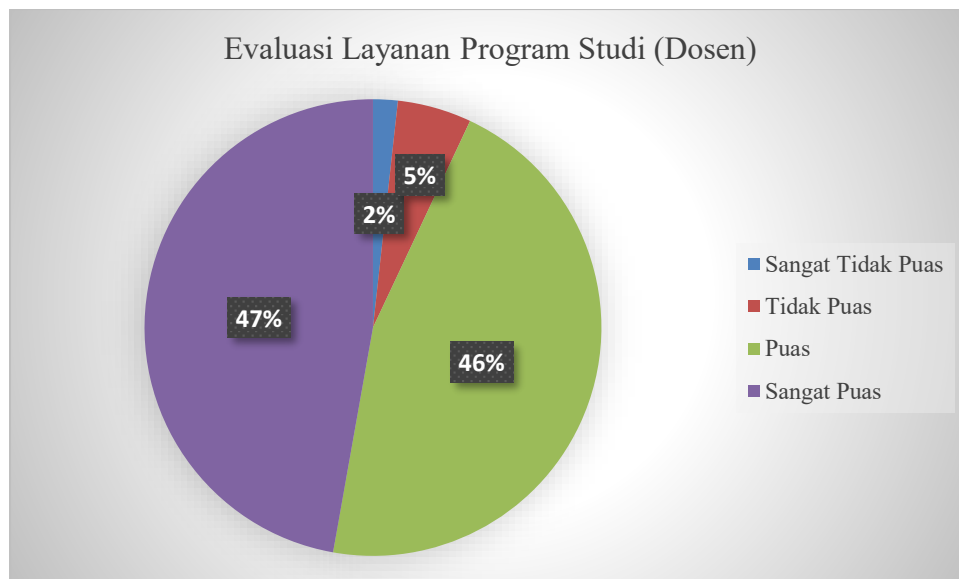
Hasil survei ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas hingga sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh dosen program studi. Jumlah responden yang menyatakan Puas adalah 261 orang (46%). Jumlah responden yang menyatakan Sangat Puas (Skor 4) adalah 270 orang (47%). Gabungan responden yang merasa Puas dan Sangat Puas mencapai 531 orang dari total 571 responden. Sekitar 93% dari seluruh populasi responden menyatakan puas sehingga bisa dijadikan indikator keberhasilan yang sangat kuat.

Tabel 6. Survei Kepuasan Layanan Program Studi (Dosen)

Skor	Nilai Interval Skor	Persentase	Jumlah	Mutu Pelayanan
1	1	2	10	Sangat Tidak Puas
2	2	5	30	Tidak Puas
3	3	46	261	Puas
4	4	47	270	Sangat Puas

Ket : Jumlah Responden 571

Diagram lingkaran Evaluasi Layanan Program Studi (Dosen) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen berada pada level yang tinggi. Hasil survei ini didominasi oleh respons positif, di mana 93% dari total responden menyatakan kepuasan (kategori Puas dan Sangat Puas).



Gambar 3. Survei Kepuasan Layanan Program Studi Semester Ganjil T.A. 2024/2025

Nilai tertinggi dari diagram diisi oleh responden yang menyatakan Puas (46%) dan Sangat Puas (47%). Persentase yang seimbang ini menunjukkan bahwa layanan dosen telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan sebagian besar mahasiswa. Hasil ini menunjukkan keberhasilan program studi dalam menyediakan dosen yang kompeten, responsif, dan memberikan pelayanan yang berkualitas terbaik. Persentase responden yang menyatakan ketidakpuasan sangat kecil. Responden yang menyatakan Tidak Puas hanya sejumlah 5%, dan yang menyatakan Sangat Tidak Puas hanya 2%. Rataan ketidakpuasan hanya 7% responden yang memiliki persepsi negatif terhadap layanan dosen. Program studi berupaya untuk memertahankan mutu layanan dan berdiskusi dengan responden yang tidak puas agar tahu akar permasalahan dan perbaikan akan dilakukan.

A. Evaluasi Layanan Program Studi (Dosen) Semester Genap T.A. 2024/2025

Hasil survei kepuasan mahasiswa pada Semester Genap T.A. 2024/2025 menunjukkan bahwa layanan dosen Program Studi mencapai tingkat kepuasan yang tinggi di seluruh aspek yang disurvei. Rataan seluruh nilai aspek pelayanan berada di atas skor 3.56 dengan asumsi

skala maksimum 4.00, berarti bahwa mahasiswa merasa puas hingga sangat puas dengan kualitas layanan yang diterima. Capaian terbaik terlihat pada aspek Kepedulian pengelola dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa, yang meraih skor tertinggi 3.65.

Tabel 7. Aspek Layanan Program Studi (Dosen) Semester Genap T.A. 2024/2025

No	Pertanyaan Survei Kepuasan	Nilai
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.58
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat	3.50
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	3.54
4	Kepedulian pengelola dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.65

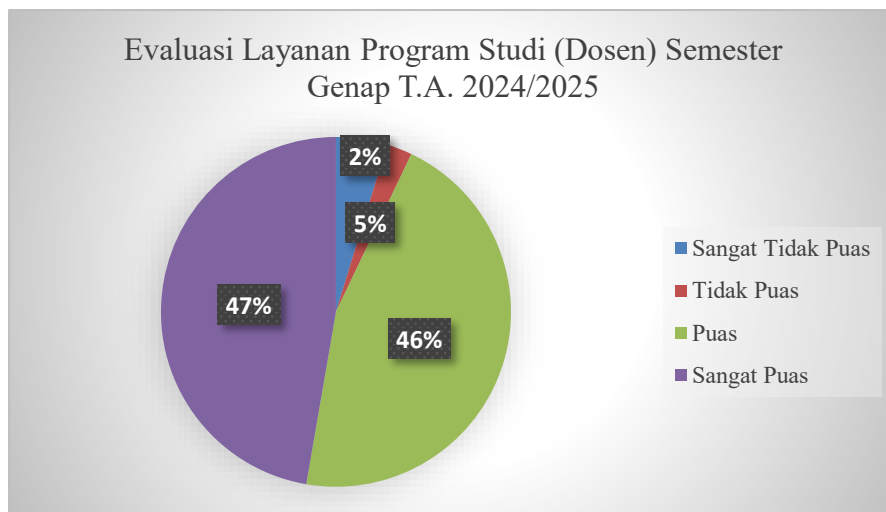
Pada Tabel 7, menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan perhatian serta dukungan yang diberikan oleh staf pengelola dosen. Aspek Keandalan dan kemampuan dosen juga dinilai sangat baik dengan skor 3.58 yang menunjukkan mahasiswa meyakini kompetensi profesional dan konsistensi dosen dalam melaksanakan tugas pelayanan. Pada aspek Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan mendapat nilai 3.54 menunjukkan bahwa prosedur dan standar layanan dipatuhi dengan baik.

Tabel 8. Survei Kepuasan Layanan (Dosen) Prodi Semester Genap T.A. 2024/2025

Skor	Nilai Interval Skor	Persentase	Jumlah	Mutu Pelayanan
1	1	7	20	Sangat Tidak Puas
2	2	2	20	Tidak Puas
3	3	45	193	Puas
4	4	46	200	Sangat Puas

Ket : Jumlah Responden 423

Aspek Daya tanggap dosen memiliki skor terendah (3.50), meskipun masih termasuk kategori puas, hal ini mengindikasikan bahwa ada sedikit ruang untuk perbaikan dalam hal kecepatan respons kepada mahasiswa dibandingkan dengan aspek kepedulian. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa program studi berhasil mempertahankan standar layanan dosen yang andal dan berorientasi pada mahasiswa. Hasil survei kepuasan layanan dosen Program Studi Semester Genap T.A. 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi sebanyak dari 393 dari 423 responden atau 91% menyatakan Puas atau Sangat Puas. Kepuasan tertinggi berada pada kategori Sangat Puas yakni 200 responden atau 46% dan Puas 193 responden, 45% yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan telah baik dari segi prosedur maupun dukungan dan telah memenuhi harapan dosen



Gambar 4. Survei Kepuasan Layanan Program Studi (Dosen)

Hasil survei juga menunjukkan terdapat 40 responden atau 7% yang menyatakan ketidakpuasan Kelompok yang Sangat Tidak Puas tersebut menjadi perhatian bahwa ada masalah pada aspek layanan tertentu yang akan segera diatasi. Peningkatan kualitas layanan program studi memerlukan rencana perbaikan. Prodi akan mengidentifikasi akar masalah dengan mengadakan diskusi khusus bagi 40 responden yang tidak puas terutama untuk mengetahui komponen layanan apa yang menyebabkan skor Sangat Tidak Puas. Prodi juga berencana memperbaiki layanan prodi agar lebih baik ke depannya.

3. Layanan Program Studi (Tenaga Kependidikan)

A. Layanan Program Studi (Tenaga Kependidikan) Semester Ganjil T.A. 2024/2025

Berdasarkan Tabel 9 evaluasi terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan (staf administrasi) program studi menunjukkan hasil yang baik.

Tabel 9. Aspek Layanan Program Studi (Tenaga Kependidikan)

No	Pertanyaan Survei Kepuasan	Nilai
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.63
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3.25
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	3.60
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.64

Berdasarkan Tabel 9, survei aspek layanan Program Studi Peternakan pada kinerja Tenaga Kependidikan menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata yang tinggi di semua aspek penilaian, dengan nilai rata-rata berkisar antara 3.25 hingga 3.64 menggunakan asumsi skala 4. Aspek yang mendapat

nilai tertinggi sebesar 3.64 adalah kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa, Keandalan dan Kemampuan mencapai skor 3.63 serta kepastian bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan memiliki skor 3.60. Survei ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kompetensi, integritas, dan sifat empati staf. Pada aspek nilai terendah, meskipun masih dalam kategori baik, adalah Daya Tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat skor 3.25. Staf dinilai kompeten dan peduli, hasil ini menyiratkan bahwa kecepatan layanan dan respons menjadi area yang paling memerlukan perhatian dan peningkatan agar dapat menyamai kualitas layanan lainnya.

Tabel 10. Survei Kepuasan Layanan (Tendik) Prodi Semester Ganjil T.A. 2024/2025

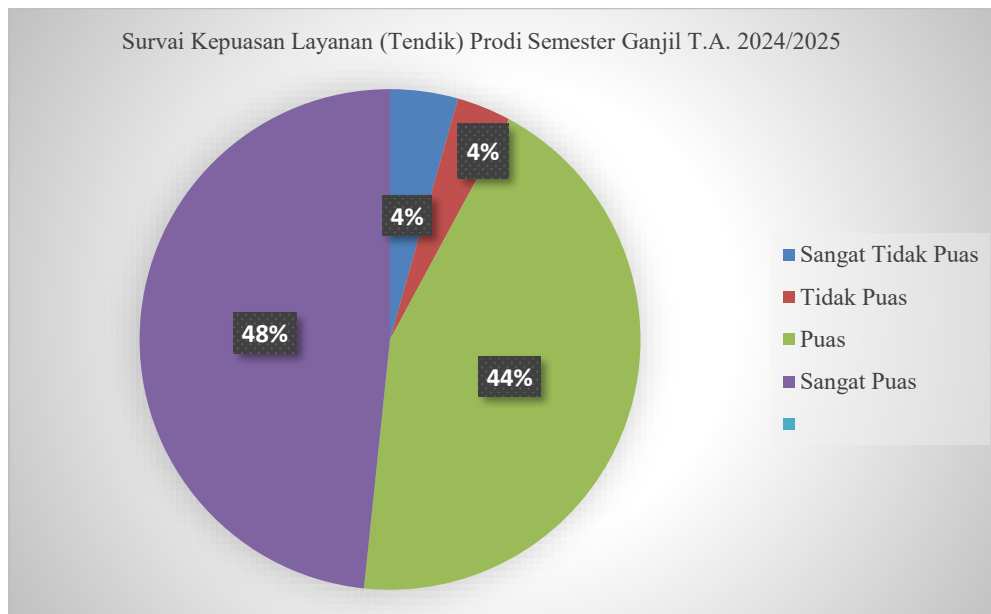
Skor	Nilai Interval Skor	Persentase	Jumlah	Mutu Pelayanan
1	0-1	4	25	Sangat Tidak Puas
2	2	4	20	Tidak Puas
3	3	48	250	Puas
4	4	44	276	Sangat Puas

Ket : Jumlah responden 571

Berdasarkan data revisi Tabel 10 mengenai Survei Kepuasan Layanan (Tendik) Program Studi Semester Ganjil T.A. 2024/2025 dengan total 571 responden. Tingkat kepuasan secara umum berada dalam kategori Sangat Baik. Total responden yang menyatakan Puas atau Sangat Puas mencapai sebanyak 526 mahasiswa atau sekitar 92%. Kategori Puas sebanyak 48% dan Sangat Puas 44% memiliki peran cukup yang seimbang sebagai kekuatan utama layanan Tendik. Berdasarkan survei, terdapat 45 responden, atau 8% yang menyatakan Tidak Puas atau Sangat Tidak Puas. Kelompok Sangat Tidak Puas menunjukkan layanan memerlukan perbaikan demi mencapai kepuasan layanan.

Berdasarkan diagram lingkaran Survei Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan (Tendik) Semester Ganjil T.A. 2024/2025 bahwa Program Studi berhasil mencapai tingkat kepuasan yang tinggi dengan total 92% responden menyatakan Puas sebesar 48% atau Sangat Puas sebanyak 44%. Data antara kategori Puas dan Sangat Puas menunjukkan bahwa layanan Tendik memiliki kualitas yang baik. Perbaikan direncanakan untuk 8% responden mahasiswa yang menyatakan ketidakpuasan, khususnya kelompok Sangat Tidak Puas yang mencapai 4%.

Program Studi merencanakan untuk mempertahankan faktor yang mendorong 92% kepuasan, sementara perbaikan harus tertuju pada mengidentifikasi dan menghilangkan akar masalah yang menyebabkan 8% ketidakpuasan. Tindakan yang perlu dilakukan adalah mengadakan diskusi khusus untuk 8% responden tersebut sehingga mengetahui layanan secara spesifik, dan segera menerapkan perbaikan aspek yang paling sering dikeluhkan dengan target untuk menekan tingkat ketidakpuasan hingga di bawah 5% pada periode survei berikutnya.



Gambar 5. Survai Kepuasan Layanan Program Studi (Tendik)

Prodi juga akan memastikan standar terlaksana dengan baik terutama untuk semua layanan administrasi mulai dari alur pendaftaran, pengurusan dokumen, hingga jam layanan. Prodi juga mengupayakan adanya pelatihan untuk staf tendik untuk peningkatan keterampilan komunikasi dan pelayanan prima. Selain itu sistem monitoring berkelanjutan, seperti survei kepuasan singkat secara periodik, untuk memastikan standar tersebut dipatuhi tetap dilaksanakan.

B. Layanan Program Studi (Tenaga Kependidikan) Semester Genap T.A. 2024/2025

Berdasarkan Tabel 11 rata-rata nilai kepuasan untuk aspek layanan enaga Kependidikan (Tendik) berada pada penilaian Sangat Baik, sebagaimana ditunjukkan oleh Rataan yang tinggi yaitu 3.42. Semua aspek layanan dinilai sangat baik, dengan nilai rata-rata individual berkisar antara 3.29 hingga 3.35. Aspek terkuat mendapat nilai tertinggi adalah Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa 3.35 yang menunjukkan bahwa staf sangat diapresiasi karena empati dan perhatian yang diberikan. Aspek yang memiliki nilai terendah, meskipun masih dalam kategori sangat baik, adalah Daya Tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat 3.29. Penilaian ini menunjukkan kualitas layanan di semua aspek, namun aspek kecepatan respons tetap menjadi area yang dapat ditingkatkan lebih lanjut untuk mencapai kepuasan yang optimal. Layanan program studi (tenaga pendidikan) dapat dilihat pada tabel 11 dibawah ini

Tabel 11. Program Studi (Tenaga Kependidikan)

No	Pertanyaan Survei Kepuasan	Nilai
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.31
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3.29
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	3.30
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.35
	Total Rataan	3.42

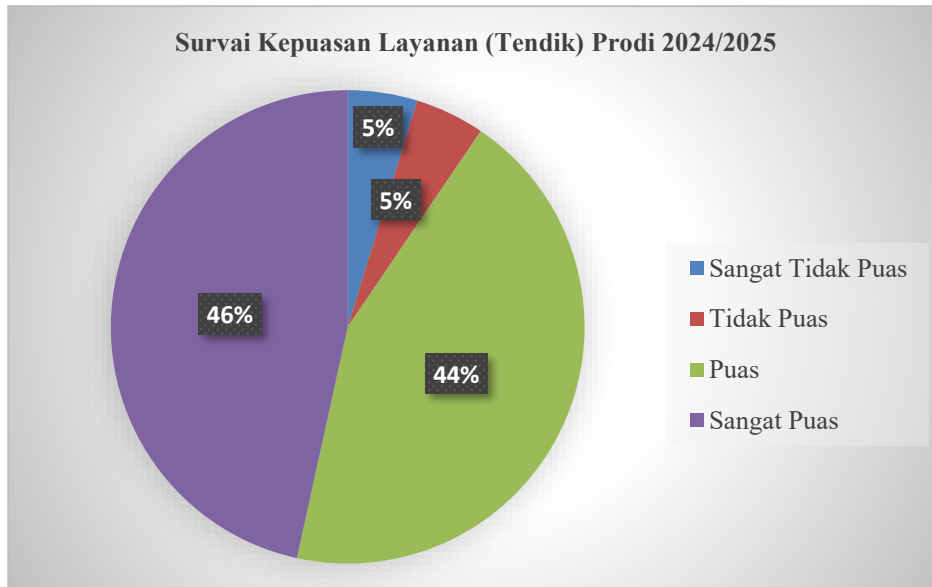
Survei Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan (Tendik) Program Studi Semester Genap T.A. 2024/2025 dengan 421 responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, di mana 341 responden atau 90% menyatakan Puas atau Sangat Puas. Kategori Sangat Puas yakni 46% menjadi penilaian terbesar yang menegaskan bahwa layanan Tendik secara umum berjalan dengan baik. Adanya angka ketidakpuasan mencapai 10% atau setara 40 responden menjadi memerlukan perhatian. Rencana perbaikan yakni Program Studi akan melakukan investigasi mendalam terhadap 10% responden yang tidak puas, dengan pengumpulan data kualitatif mengenai alasan spesifik ketidakpuasan tersebut.

Tabel 12. Survei Kepuasan Layanan (Tendik) Prodi Semester Genap.A. 2024/2025

Skor	Nilai Interval Skor	Persentase	Jumlah	Mutu Pelayanan
1	1	5	20	Sangat Tidak Puas
2	2	5	20	Tidak Puas
3	3	44	185	Puas
4	4	46	196	Sangat Puas

Ket : Jumlah responden 421

Program Studi berencana melakukan diskusi terhadap 10% responden yang tidak puas, dengan fokus pada pengumpulan data kualitatif mengenai alasan spesifik ketidakpuasan tersebut. Langkah selanjutnya adalah membuat program perbaikan terstruktur yang menargetkan misalnya, mempercepat proses layanan, meningkatkan komunikasi, atau memperbaiki sistem yang bermasalah, sambil mempertahankan kualitas dan efisiensi yang telah menghasilkan 90% kepuasan. Tujuannya adalah mengurangi persentase ketidakpuasan hingga di bawah 10% pada periode survei berikutnya



Gambar 6. Survai Kepuasan Layanan Program Studi (Tendik)

Diagram lingkaran Survei Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan (Tendik) Program Studi Semester Genap T.A. 2024/2025 menunjukkan hasil yang positif, di mana tingkat kepuasan total mencapai 90% yang terdiri dari 46% Sangat Puas dan 44% Puas yang menunjukkan bahwa kualitas layanan Tendik telah diterima dengan sangat baik oleh responden mahasiswa. Kategori Sangat Puas yang mendominasi menunjukkan adanya kinerja sangat baik di beberapa aspek layanan. Persentase ketidakpuasan yang mencapai 10% (terdiri dari 5% Tidak Puas dan 5% Sangat Tidak Puas) merupakan area kritis yang harus segera ditindaklanjuti, karena responden mengalami pengalaman negatif yang perlu diatasi melalui program yang terukur. Komunikasi dan umpan balik dari mahasiswa yang tidak puas direncanakan akan dilakukan untuk memperbaiki mutu layanan.

4. Layanan Program Studi (Pengelola Prodi)

A. Layanan Program Studi (Pengelola Prodi) Semester Ganjil T.A. 2024/2025

Berdasarkan Tabel 13, survei aspek layanan Program Studi untuk Pengelola Prodi menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata yang sangat tinggi dengan skala 4. Nilai rata-rata pada setiap aspek berada dalam rentang yang sangat sempit, yaitu antara 3.65 hingga 3.67. Aspek terkuat dan mendapat nilai tertinggi adalah Keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan 3.67, yang menunjukkan tingginya kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi staf pengelola. Daya tanggap pengelola juga dinilai sangat tinggi 3.66, menunjukkan bahwa pengelola program studi dalam membantu mahasiswa. Aspek Kepastian pelayanan sesuai ketentuan dan Kepedulian pengelola memiliki nilai yang sangat tinggi 3.65. Skor yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa layanan dari Pengelola Prodi telah mencapai standar mutu yang sangat baik.

Tabel 13. Aspek Layanan Program Studi (Pengelola Prodi)

No	Pertanyaan Survei Kepuasan	Nilai
1	Keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.67
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	3.66
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan	3.65
4	Kepedulian pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.65

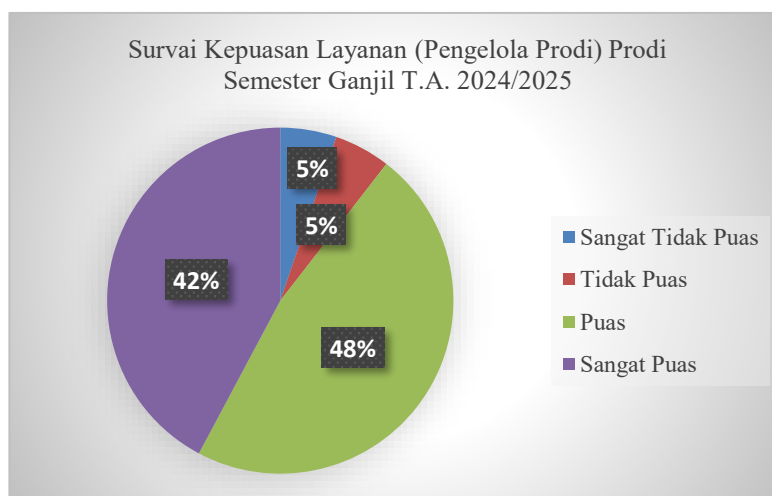
Layanan yang diberikan oleh Pengelola Prodi pada Semester Ganjil T.A. 2024/2025 dinilai sangat baik dengan 511 dari 571 responden atau sekitar 90% menyatakan Puas atau Sangat Puas. Kategori Sangat Puas, mencapai hampir 48% responden, menunjukkan adanya keunggulan dan kompetensi signifikan dalam pelayanan Pengelola Prodi.

Tabel 14. Survei Kepuasan Layanan (Pengelola Prodi) Prodi Semester Ganjil T.A. 2024/2025

Skor	Nilai Interval Skor	Persentase	Jumlah	Mutu Pelayanan
1	1	5	30	Sangat Tidak Puas
2	2	5	30	Tidak Puas
3	3	48	270	Puas
4	4	42	241	Sangat Puas

Ket : Jumlah Responden 571

Tantangan utama terletak pada tingkat ketidakpuasan yang mencapai 10% atau dengan jumlah 60 mahasiswa yang tidak puas. Program Studi berencana untuk segera melakukan dialog tentang diagnosis melalui survei kualitatif untuk kelompok 10% dan memperbaiki mutu layanan.



Gambar 7. Survei Kepuasan Layanan Program Studi (Pengelola Prodi)

Tantangan utama yang harus segera diselesaikan direncanakan untuk menghilangkan kesenjangan kualitas layanan yang menyebabkan mahasiswa tidak puas. Prodi akan berencana meningkatkan kapasitas staf, dan pemahaman terhadap keluhan mahasiswa. Hasil survei kepuasan layanan pengelola Program Studi (Prodi) untuk Semester Ganjil T.A. 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari responden. Mayoritas besar, yaitu 90%, menyatakan perasaan puas atau sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Kategori Puas memegang persentase tertinggi sebesar 48%, diikuti sangat erat oleh kategori Sangat Puas sebesar 42%. Nilai ini menunjukkan kinerja layanan yang sangat baik oleh sebagian besar responden mahasiswa. Terdapat mahasiswa 10% responden terbagi rata ke dalam kategori Tidak Puas (5%) dan Sangat Tidak Puas (5%). Meskipun persentase ketidakpuasan ini tergolong rendah, angka menunjukkan bahwa masih ada layanan yang perlu diidentifikasi dan ditingkatkan oleh pengelola prodi agar dapat mencapai tingkat kepuasan. Prodi berencana meningkatkan kapasitas dan peran Prodi lebih baik lagi kedepan.

B. Layanan Program Studi (Pengelola Prodi) Semester Genap T.A. 2024/2025

Hasil evaluasi terhadap layanan pengelola program studi pada semester Genap 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi. Nilai rata-rata keseluruhan 3.51 skor ini berada di bawah standar pada skala penilaian umum dan masuk dalam kategori sangat puas. Tingginya skor di semua aspek mulai dari keandalan hingga kepedulian menandakan bahwa semua pelayanan manajemen di Program Studi Peternakan terlaksana dengan baik. Skor ini menunjukkan bahwa manajemen prodi dan kinerja prodi terhadap dosen dan tenaga kependidikan dalam bidang layanan telah dilakukan sesuai prosedur dan standar yang ditetapkan.

Tabel 15. Aspek Layanan Program Studi (Pengelola Prodi)

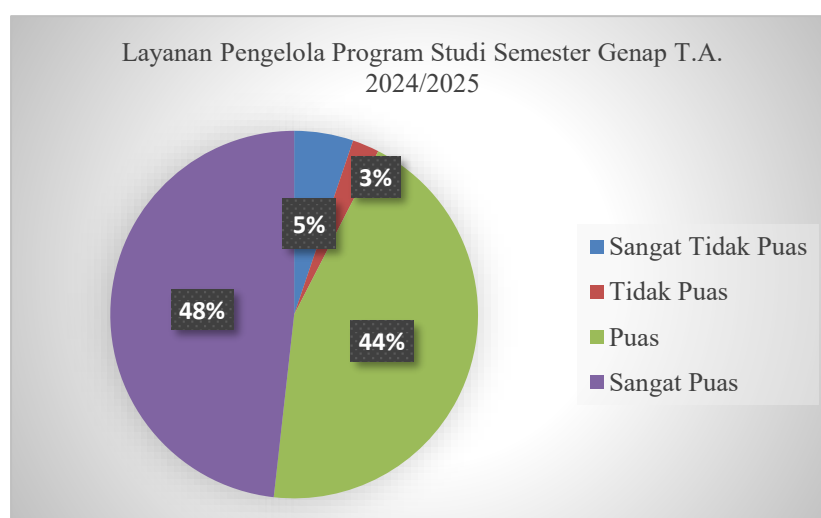
No	Pertanyaan Survei Kepuasan	Nilai
1	Keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.50
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	3.60
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan	3.50
4	Kepedulian pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.45

Tabel 16. Layanan Pengelola Program Studi Semester Genap T.A. 2024/2025

Skor	Nilai Interval Skor	Persentase	Jumlah	Mutu Pelayanan
1	1	3	22	Sangat Tidak Puas
2	2	5	10	Tidak Puas
3	3	44	187	Puas
4	4	48	204	Sangat Puas

Ket : Jumlah Responden 423

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelola Program Studi Peternakan USU pada semester Genap 2024/2025 menunjukkan hasil yang sangat memuaskan. Berdasarkan data bahwa nilai rata-rata keseluruhan untuk semua aspek layanan mencapai 3.45-3.60. Skor tersebut berada di antara kategori Puas dan Sangat Puas yang menandakan bahwa secara umum layanan yang diberikan memuaskan dan sangat memuaskan. Analisis lebih lanjut bahwa responden mahasiswa sebanyak 92% atau gabungan dari 44% dan 48% menilai Sangat Puas dan Puas pada layanan pengelolaan Program Studi peternakan



Gambar 8. Survei Kepuasan Layanan Program Studi (Pengelola Prodi)

Jumlah responden yang puas ini mencapai 187 orang atau 44% dan sangat puas 204 orang atau 48% dari total 391 orang. Data ini menunjukkan kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa sangat baik sesuai dengan harapan mahasiswa. Skor yang hampir sama pada semua aspek layanan juga terjadi mulai dari keandalan hingga kepedulian. Program Studi merencanakan akan meningkatkan mutu layanan dan mengambil tindakan perbaikan seperti melakukan perbaikan dan memeriksa secara menyeluruh layanan guna mengevaluasi setiap pelayanan yang ada untuk responden 8% yang merasa kurang puas. Proses evaluasi diharapkan akan membantu Prodi dalam mengidentifikasi kelemahan yang menjadi keluhan mahasiswa, seperti prosedur yang rumit atau respons yang lambat. Prodi juga berencana melaksanakan

perbaikan dengan mengajukan pelatihan kepada staf pengelola program studi agar keterampilan dan etika pelayanan dapat ditingkatkan. Program Studi juga akan membangun komunikasi yang efektif dengan mekanisme umpan balik yang mudah diakses, seperti mengadakan diskusi dengan mahasiswa.

5. Layanan Sarana Dan Prasarana Fakultas

A. Layanan Sarana Dan Prasarana Fakultas Semester Ganjil T.A. 2025/2025

Tabel 17 menyajikan hasil survei kepuasan mengenai aspek sarana dan prasarana fakultas, dengan total rerata 3.66. Angka ini umumnya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa sarana dan prasarana yang tersedia sudah memadai dan mendukung proses akademik.

Tabel 17. Aspek Sarana Dan Prasarana Fakultas

No	Pertanyaan Survei Kepuasan	Nilai
1	Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	3.66
2	Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	3.65
3	Kualitas sarana dan prasarana praktikum	3.67
	Total Rerata	3.66

Hasil survei kepuasan terhadap aspek sarana dan prasarana Fakultas menunjukkan tingkat kepuasan yang baik secara terlihat dari total rerata sebesar 3.66. Nilai ini berasal dari konsistensi yang tinggi di ketiga indikator. Kekuatan utama Fakultas terletak pada kualitas sarana dan prasarana praktikum dengan nilai tertinggi skor 3.67, menunjukkan bahwa peralatan dan fasilitas pendukung kegiatan terawat dan berfungsi dengan baik. Aspek kecukupan sarana prasarana skor 3.66 dan aksesibilitas skor 3.65 juga dinilai memadai atau baik. Penilaian di atas 3.60 menunjukkan bahwa pengguna yakni mahasiswa dan staf yang merasakan adanya dukungan fasilitas untuk proses pembelajaran dan kegiatan akademik.

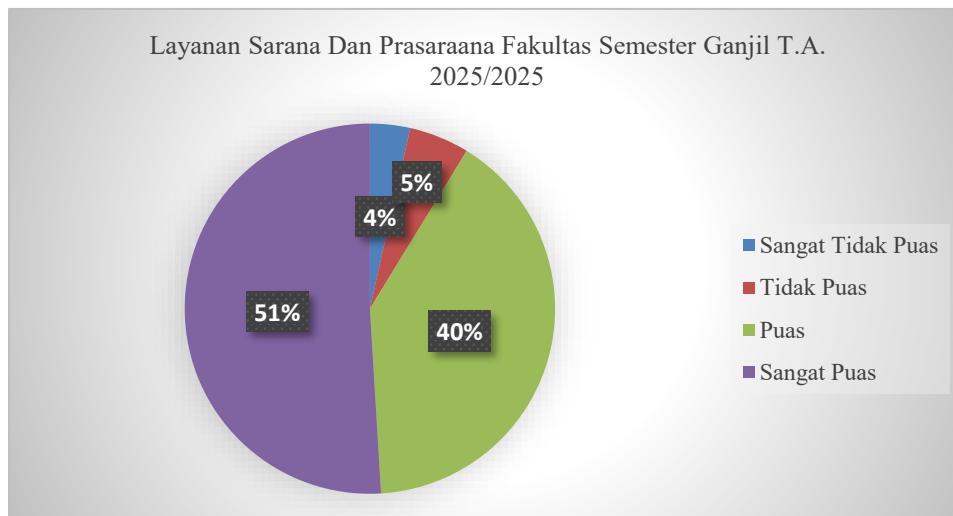
Tingkat kepuasan sudah sangat baik fokus untuk mempertahankan kualitas. Direkomendasikan untuk melakukan tinjauan untuk sistem operasional, seperti memperpanjang jam akses ke fasilitas tertentu atau mendukung digitalisasi proses peminjaman alat/ruangan guna mempermudah pengguna. Fakultas tetap akan mengimplementasikan audit fasilitas rencana pembaruan peralatan secara berkala agar tidak terjadi penurunan kualitas. Upaya ini akan memastikan bahwa sarana prasarana fakultas memadai dan selalu up-to-date dan mudah digunakan.

Tabel 18. Aspek Sarana Dan Prasarana Fakultas

Skor	Nilai Interval Skor	Persentase	Jumlah	Mutu Pelayanan
1	1	4	20	Sangat Tidak Puas
2	2	5	30	Tidak Puas
3	3	40	230	Puas
4	4	51	291	Sangat Puas

Ket : Jumlah Responen 571

Tabel 18 menyajikan distribusi lengkap tanggapan 571 responden mengenai mutu pelayanan Sarana dan Prasarana Fakultas, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat positif. Mayoritas besar responden menyatakan kepuasan di mana Sangat Puas dan Puas secara 91% dari total persentase (51% Sangat Puas dan 40% Puas). Hal ini berarti bahwa 521 dari 571 responden merasakan fasilitas yang tersedia sudah baik dan memenuhi harapan. Secara spesifik, kelompok Sangat Puas adalah kategori terbanyak dengan 291 responden, menunjukkan kinerja fakultas yang sangat baik dalam menyediakan dan mengelola fasilitas. Hanya sejumlah kecil responden yang menyatakan ketidakpuasan, dengan total persentase Sangat Tidak Puas dan Tidak Puas hanya mencapai 9% (4% Sangat Tidak Puas dan 5% Tidak Puas). Distribusi ini menegaskan bahwa kualitas sarana dan prasarana fakultas secara umum berada pada mutu pelayanan yang baik.



Gambar 9. Layanan Sarana Dan Prasaraana Fakultas Semester Ganjil T.A. 2025/2025

Responden 9% berada dalam kategori tidak puas (Sangat Tidak Puas dan Tidak Puas) terhadap sarana dan prasarana. Fakultas pertanian berencana untuk meningkatkan mutu kualitas sarpras sehingga kualitas layanan terpenuhi dan berdiskusi untuk mengidentifikasi permasalahan untuk responden yang kurang puas dengan sarpras USU

A. Layanan Sarana Dan Prasarana Fakultas Semester Genap T.A. 2025/2025

Hasil survei kepuasan sarana dan prasarana fakultas menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan total rerata 3.52, mengindikasikan bahwa secara umum fasilitas yang tersedia mendukung kegiatan akademik. Nilai tertinggi dicapai oleh aspek Kecukupan Sarana Prasarana (3.56) dan Aksesibilitas (3.55), yang menunjukkan keberhasilan fakultas dalam menyediakan fasilitas yang memadai dalam jumlah dan mudah dijangkau oleh pengguna. Putama harus dialihkan ke nilai terendah, yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana Praktikum yang hanya mencapai 3.47. Nilai ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas praktikum cukup banyak dan mudah diakses, mutu, kondisi, atau kebaruan peralatan perlu diperhatikan.

Tabel 19. Aspek Sarana Dan Prasarana Fakultas

No	Pertanyaan Survei Kepuasan	Nilai
1	Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	3.56
2	Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	3.55
3	Kualitas sarana dan prasarana praktikum	3.47
	Total Rerata	3.52

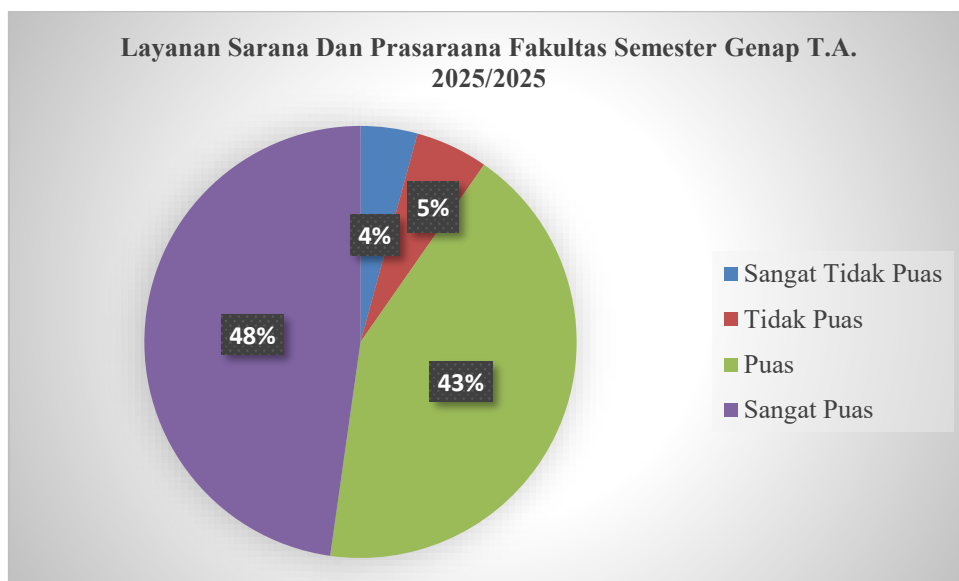
Rekomendasi utama harus berfokus pada peningkatan kualitas praktikum untuk mendorong nilai kepuasan di atas 3.52. Langkah yang akan diambil Prodi adalah dilakukan peremajaan atau pergantian peralatan laboratorium yang lebih modern, termasuk mengalokasikan anggaran khusus untuk penggantian alat yang usang atau ketinggalan zaman agar sejalan dengan perkembangan industri. Upaya ini akan memastikan bahwa semua sarana prasarana berada dalam kondisi terbaik, sehingga dapat mengatasi kendala kualitas dan meningkatkan pengalaman pengguna.

Tabel 20. Aspek Sarana Dan Prasarana Fakultas

Skor	Nilai Interval Skor	Persentase	Jumlah	Mutu Pelayanan
1	1	4	18	Sangat Tidak Puas
2	2	5	23	Tidak Puas
3	3	43	180	Puas
4	4	48	202	Sangat Puas

Ket : Jumlah Responen 423

Tabel 20 menyajikan distribusi lengkap tanggapan dari 423 responden mengenai mutu pelayanan Sarana dan Prasarana Fakultas, yang menunjukkan tingkat kepuasan. Kategori Sangat Puas dan Puas pada mayoritas responden 91% dari total persentase yakni 48% Sangat Puas dan 43% Puas. Hal ini berarti bahwa 382 dari 423 responden menilai mutu pelayanan sarana dan prasarana berada pada tingkat yang sangat memuaskan. Kategori Sangat Puas adalah yang terbanyak dengan 202 responden, menunjukkan bahwa kinerja fakultas dalam mengelola fasilitas berada di level yang sangat tinggi. Sebaliknya, persentase responden yang menyatakan ketidakpuasan sangat rendah, dengan total Sangat Tidak Puas dan Tidak Puas hanya mencapai 9% (4% Sangat Tidak Puas dan 5% Tidak Puas). Distribusi hasil ini mengindikasikan bahwa fakultas berhasil memberikan mutu pelayanan sarana dan prasarana sesuai harapan responden.



Gambar 10. Layanan Sarana Dan Prasaraana Fakultas Semester Genap T.A. 2025/2025

Sebanyak 9% responden yang masih menyatakan ketidakpuasan, fakultas dapat membuat strategi perbaikan untuk melaksanakan perbaikan mutu sarana dan prasarana atau mengalokasikan dana untuk sarana dan prasarana Laboratorium. Selain hal tersebut fakultas juga memberi ruang untuk berdiskusi dengan responden yang tidak puas dengan mutu layanan sambil meningkatkan kualitas atau mutu layanan sarana maupun prasarana.

6. Layanan Fakultas Semester

A. Layanan Fakultas Semester Ganjil T.A. 2025/2025

Berdasarkan data Tabel 21 evaluasi terhadap layanan tenaga kependidikan di tingkat fakultas untuk Semester Ganjil T.A. 2025/2026 menunjukkan hasil yang sangat baik.

Tabel 21. Layanan Fakultas Semester Ganjil T.A. 2025/2025

No	Pertanyaan Survei Kepuasan	Nilai
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan pada tingkat Fakultas terhadap mahasiswa.	3.63
2	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan pada Tingkat Fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3.63
3	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas sesuai dengan ketentuan.	3.65
4	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.64

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan Fakultas menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dan sangat konsisten di semua dimensi layanan, dengan nilai yang berkisar ketat antara 3.63 hingga 3.65. Nilai tertinggi dicapai oleh aspek Kepastian (Assurance) (3.65), yang menunjukkan bahwa mahasiswa sangat yakin bahwa prosedur dan ketentuan pelayanan administrasi selalu dipatuhi oleh staf. Selain itu, Kepedulian (Empathy) juga dinilai sangat tinggi (3.64), menunjukkan bahwa staf fakultas memberikan perhatian dan sikap yang humanis terhadap kebutuhan mahasiswa. Meskipun nilai Keandalan (Reliability) dan Daya Tanggap (Responsiveness) sedikit lebih rendah (keduanya 3.63), kinerja pada kedua aspek ini tetap berada pada level yang sangat baik. Secara keseluruhan, data ini menegaskan bahwa Fakultas berhasil menyediakan layanan administrasi yang profesional, sesuai standar prosedur, dan didukung oleh sikap staf yang peduli dan suportif, meskipun ada sedikit ruang untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan proses layanan.

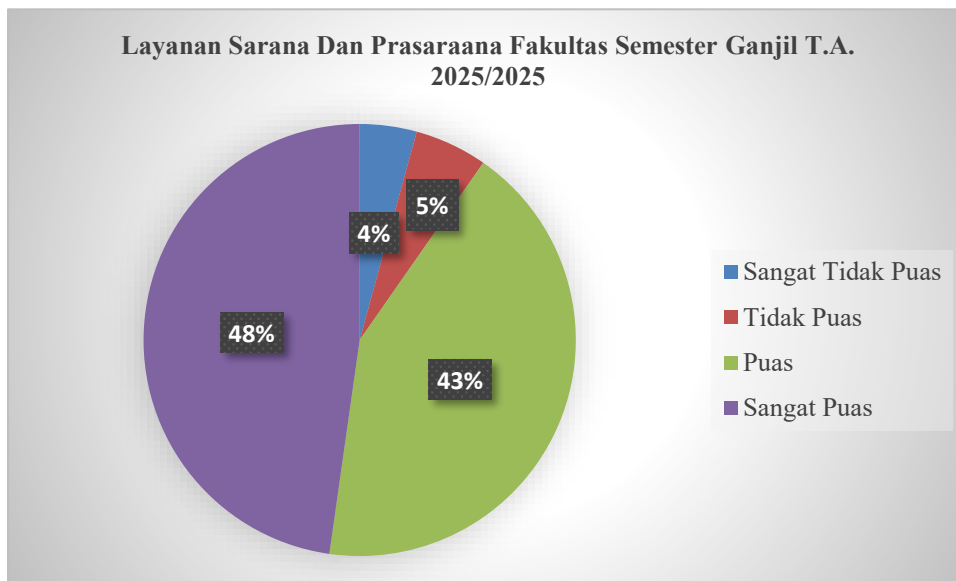
Tabel 22. Layanan Fakultas Semester Ganjil T.A. 2025/2025

Skor	Nilai Interval Skor	Persentase	Jumlah	Mutu Pelayanan
1	1	4	25	Sangat Tidak Puas
2	2	5	23	Tidak Puas
3	3	43	231	Puas
4	4	48	292	Sangat Puas

Ket : Jumlah Responen 571

Tabel 22 menyajikan distribusi kepuasan dari 571 responden terhadap mutu pelayanan Fakultas, dan hasilnya menunjukkan tingkat penerimaan dan kepuasan yang sangat tinggi. Secara kumulatif, kategori Sangat Puas (48%) dan Puas (43%) yang mencapai total 91% dari seluruh responden. Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (523 dari 571 responden) menilai kualitas layanan

yang diberikan oleh Fakultas berada pada mutu yang sangat baik atau memuaskan. Kategori Sangat Puas merupakan kelompok terbesar dengan 292 responden, berarti kinerja layanan yang sudah sesuai harapan. Sebaliknya, persentase responden yang menyatakan ketidakpuasan sangat kecil, di mana total Sangat Tidak Puas (4%) dan Tidak Puas (5%) hanya mencapai 9%. Distribusi data condong ke arah positif ini menunjukkan keberhasilan Fakultas dalam mengelola dan memberikan layanan administrasi yang efektif dan memuaskan bagi pengguna.



Gambar 11. Layanan Fakultas Semester Ganjil T.A. 2024/2025

Rekomendasi untuk 9% responden yang menyatakan ketidakpuasan sehingga perlu adanya sedikit perbaikan yakni fakultas perlu menerapkan strategi perbaikan yang ditargetkan dan proaktif. Langkah pertama adalah melaksanakan analisis akar masalah kualitatif dengan mewawancarai responden yang tidak puas secara spesifik, guna mengidentifikasi secara detail jenis layanan yang menjadi sumber keluhan. Berdasarkan temuan ini, fakultas harus menguatkan efisiensi dan transparansi dengan meningkatkan kualitas setiap layanan. Selain itu, pelatihan *soft skill* lanjutan kepada tenaga kependidikan.

B. Layanan Fakultas Semester Genap T.A. 2025/2025

Hasil survai layanan Fakultas pada Semester Genap T.A. 2025/2026 menunjukkan adanya disparitas signifikan dalam mutu pelayanan staf kependidikan. Aspek Kepastian (Assurance) menonjol sebagai kekuatan utama dengan nilai tertinggi 3.65, menunjukkan bahwa mahasiswa sangat yakin bahwa staf melayani sesuai prosedur dan memiliki kompetensi yang memadai. Namun, nilai ini gagal diimbangi oleh aspek Daya Tanggap (Responsiveness) yang menjadi nilai terendah (3.27) dan Keandalan (Reliability) (3.28).

Tabel 23. Layanan Fakultas Semester Genap T.A. 2025/2025

No	Pertanyaan Survei Kepuasan	Nilai
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan pada tingkat Fakultas terhadap mahasiswa.	3.28
2	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan pada Tingkat Fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3.27
3	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas sesuai dengan ketentuan.	3.65
4	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.30

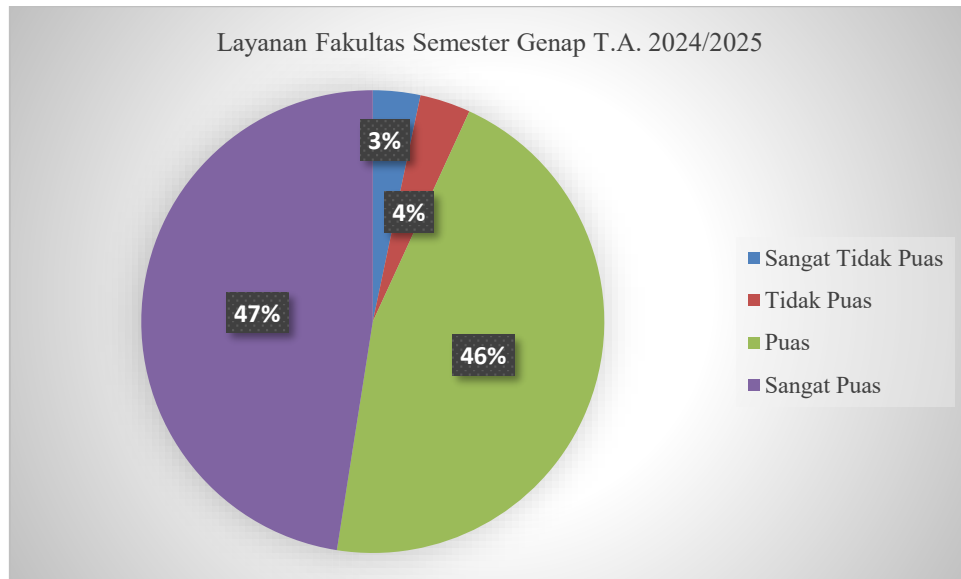
Nilai rendah ini mengindikasikan bahwa meskipun staf bertindak sesuai prosedur, proses layanan sering kali lambat atau kurang konsisten dan akurat dalam memenuhi janji layanan. Rendahnya Daya Tanggap dan Keandalan menghambat kepuasan keseluruhan, meskipun Kepedulian (Empathy) masih berada pada nilai cukup baik (3.30).

Tabel 24. Layanan Fakultas Semester Genap T.A. 2025/2025

Skor	Nilai Interval Skor	Persentase	Jumlah	Mutu Pelayanan
1	1	3	14	Sangat Tidak Puas
2	2	4	15	Tidak Puas
3	3	47	193	Puas
4	4	46	201	Sangat Puas

Ket : Jumlah Responen 423

Tabel 24 menyajikan distribusi kepuasan dari 423 responden terhadap mutu pelayanan Fakultas pada Semester Genap T.A. 2025/2026. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat kuat dan dominan di kalangan mahasiswa. Secara kolektif, kategori Sangat Puas (46%) dan Puas (47%) mencakup 93% dari total responden (394 dari 423 responden). Nilai tersebut menunjukkan bahwa mayoritas besar pengguna menilai kualitas layanan Fakultas berada pada mutu yang sangat baik dan memuaskan. Kategori Puas adalah kelompok terbesar (47%), diikuti sangat ketat oleh kategori Sangat Puas (46%), menunjukkan penerimaan positif. Sebaliknya, persentase responden yang menyatakan ketidakpuasan sangat minimal, di mana total Sangat Tidak Puas (3%) dan Tidak Puas (4%) hanya mencapai 7%. Distribusi yang sangat condong ke arah positif ini menunjukkan keberhasilan Fakultas dalam mengelola dan memberikan layanan administrasi yang efektif dan memuaskan di semester tersebut.



Fakultas berencana akan menerapkan strategi perbaikan untuk memberi umpan balik pada responden 7%. Selain itu, investasi pada pelatihan staf yang berfokus pada penanganan keluhan dan komunikasi yang empatik (*empathy*) akan memastikan bahwa setiap interaksi, bahkan saat terjadi masalah, berakhir dengan persepsi positif sehingga secara keseluruhan.

BAB IV. PENUTUP

1. Kesimpulan

Survei kepuasan mahasiswa Program Studi Peternakan USU T.A. 2024/2025 menunjukkan bahwa kualitas layanan berada pada tingkat Puas hingga Sangat Puas di hampir semua aspek, dengan persentase kepuasan positif (Puas dan Sangat Puas) mencapai 90% atau lebih untuk sebagian besar kategori layanan. Tingkat kepuasan tertinggi dan paling konsisten dirasakan pada beban belajar, kurikulum, dan tugas-tugas perkuliahan, yang dinilai Sangat Puas di kedua semester dengan skor rata-rata di atas 3.50. Aspek layanan yang berfokus pada kepastian (Assurance), keandalan (Reliability), dan kepedulian (Empathy) dari Dosen, Tenaga Kependidikan (Tendik), dan Pengelola Prodi juga menunjukkan kinerja yang sangat baik serta memenuhi harapan mayoritas mahasiswa. Responden mahasiswa yang menyatakan ketidakpuasan (sekitar 7% hingga 10%) dalam layanan non-kurikulum menunjukkan adanya kesenjangan kualitas layanan yang harus ditangani untuk diperbaiki. Rekomendasi adalah Program Studi Peternakan tetap mempertahankan serta meningkatkan mutu berbagai layanan.

2. Saran

Program Studi Peternakan dan Fakultas Pertanian harus memprioritaskan sedikit perbaikan untuk 7-10% responden yang kurang puas. Program Studi sebaiknya mendiagnosis melalui diskusi atau kuesioner kepada kelompok 7-10% responden yang menyatakan ketidakpuasan untuk mengidentifikasi akar masalah spesifik dan merumuskan program perbaikan yang lebih terstruktur dan tepat sasaran.