



LAPORAN UMPAN BALIK PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN STPN

A. LATAR BELAKANG

Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional sebagai lembaga pendidikan kedinasan di bawah Kementerian ATR/BPN terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas lulusan. Sehingga berbagai upaya perbaikan terus dilakukan. Hingga saat ini perbaikan yang telah dilakukan diantaranya perbaikan pada sistem pengajaran dan pendidikan, perbaikan terhadap kurikulum pendidikan, perbaikan dan peningkatan kualitas dosen, perbaikan dan peningkatan kualitas tenaga kependidikan dan peningkatan dan perbaikan terhadap pelayanan tenaga kependidikan. Berbagai variable tersebut di atas merupakan satu kesatuan sistem yang saling bersinergi dan berkolaborasi dalam mewujudkan sebuah pendidikan yang unggul dan berkualitas sehingga diharapkan dapat mewujudkan ahli pertanahan/agrarian yang unggul dan terkemuka di STPN.

Salah satu cara yang dilakukan STPN dalam mewujudkan harapan tersebut di atas adalah melalui survey umpan balik terhadap pelayanan tenaga kependidikan di STPN. Survei umpan balik terhadap pelayanan tenaga kependidikan di STPN merupakan hal penting yang harus dilakukan sebuah lembaga pendidikan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hasil dari survei ini dapat juga digunakan sebagai bahan evaluasi guna perbaikan pelayanan pendidikan di kemudian hari.

B. TUJUAN

1. Mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan tenaga kependidikan di STPN;
2. Mengevaluasi pelayanan tenaga kependidikan di STPN



3. Sebagai komitmen Sekolah Tinggi Pertanian Nasional untuk mempersiapkan lulusan yang berkualitas dan handal di bidang agrarian/pertanahan.

C. MANFAAT

Hasil survey penggalian pelayanan tenaga kependidikan mempunyai beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Bagi taruna/mahasiswa mendapatkan pelayanan yang optimal, sehingga dapat meningkatkan prestasi akademik dan mampu pemahaman ilmu dan teknologi terkait pertanian/agrarian.
2. Bagi Sekolah Tinggi Pertanian Nasional dapat melakukan evaluasi sebagai bahan perbaikan terhadap pelayanan tenaga kependidikan dan sistem pelayanan pendidikan di STPN;
3. Bagi tenaga kependidikan, dapat digunakan sebagai bahan introspeksi diri, dan sebagai bahan untuk melakukan perbaikan demi terwujudnya pelayanan yang optimal.

D. METODE PENGAMBILAN SAMPEL

Sampel dalam Survei umpan balik pelayanan tenaga kependidikan dilakukan terhadap mahasiswa di STPN dari tingkat I, tingkat II, tingkat III, dan tingkat IV Program studi Diploma IV Pertanian. Survey ini dilakukan secara acak kepada mahasiswa baik perempuan maupun laki-laki.

E. METODE PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pengisian kuesioner secara tertutup kepada Mahasiswa Program Studi Diploma IV Pertanian. Pelayanan yang dinilai meliputi pelayanan akademik, pelayanan perpustakaan, pelayanan kemahasiswaan dan pelayanan laboratorium. Variabel yang digunakan untuk menilai meliputi 12 item yaitu:



- 1 Prosedur Pelayanan
- 2 Persyaratan Pelayanan
- 3 Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan
- 4 Kedisiplinan Petugas
- 5 Tanggung Jawab Petugas
- 6 Kemampuan Petugas Pelayanan
- 7 Kecepatan Pelayanan
- 8 Keadilan Mendapatkan Pelayanan
- 9 Kesopanan dan Keramahan Petugas
- 10 Kepastian Jadwal Pelayanan
- 11 Kenyamanan Tempat Pelayanan
- 12 Keamanan Tempat Pelayanan

F. ANALISIS DATA

Hasil olahan data dari kuesioner dilakukan dengan menilai dan memberikan skor terhadap kuesioner yang telah diberikan kepada mahasiswa. Variabel yang dinilai meliputi 12 item. Tingkat pelayanan yang disajikan dan dipilih mahasiswa meliputi:

- 1) SB : Sangat baik : Skor : 5
- 2) B : Baik : Skor : 4
- 3) C : Cukup : Skor : 3
- 4) K : Kurang : Skor : 2
- 5) SK : Sangat kurang : Skor : 1

G. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Berdasarkan hasil survey dan hasil olah data pelayanan perpustakaan terhadap mahasiswa Program Studi Diploma IV Pertanahan dapat disajikan data sebagai berikut:



Tabel 1. Rekapitulasi Angket Program Diploma IV

No	Pelayanan Kemahasiswaan	SK	K	C	B	SB		Nilai
1	Prosedur Pelayanan	0	0	0	39	22	266	4.36
2	Persyaratan Pelayanan	0	0	0	42	19	263	4.31
3	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan	0	0	0	46	15	259	4.25
4	Kedisiplinan Petugas	0	0	1	40	20	263	4.31
5	Tanggung Jawab Petugas	0	0	0	37	24	268	4.39
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	0	0	2	42	17	259	4.25
7	Kecepatan Pelayanan	0	0	2	39	20	262	4.30
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	0	0	0	31	30	274	4.49
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0	0	0	29	32	276	4.52
10	Kepastian Jadwal Pelayanan	0	0	1	35	25	268	4.39
11	Kenyamanan Tempat Pelayanan	0	0	1	17	43	286	4.69
12	Keamanan Tempat Pelayanan	0	0	0	22	39	283	4.64
Rata-Rata								4.41

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat digambarkan hasil pelayanan perpustakaan terhadap mahasiswa Diploma IV pertanahan sebagai berikut:

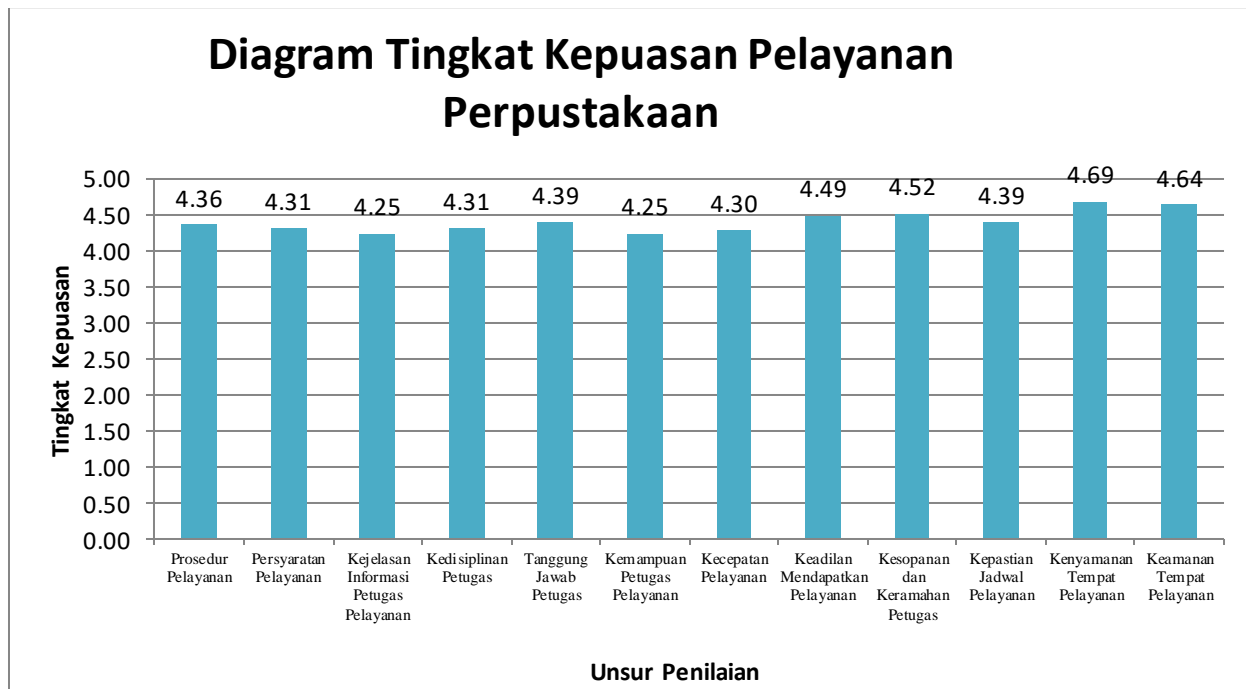


Diagram 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa D IV terhadap Pelayanan Perpustakaan



Dari tabel 1 dan diagram 1 di atas dapat dilihat bahwa secara garis besar mahasiswa diploma IV pertanahan mendapatkan pelayanan perpustakaan yang baik dan sangat baik (rata-rata penilaian **4,41** dari nilai skor tertinggi 5 dan terendah 1). Mahasiswa mendapatkan pelayanan sangat baik dalam hal tingkat kenyamanan, keamanan, kesopanan para pegawai dan keadilan dalam hal mendapatkan pelayanan di perpustakaan. Dengan kondisi ini tentunya mahasiswa merasa betah dan nyaman dalam mengakses segala fasilitas di perpustakaan.

Selain mahasiswa mendapat pelayanan yang sangat baik terkait kenyamanan, keamanan, kesopanan dan keadilan. Dari hasil survey menunjukkan bahwa mahasiswa juga mendapatkan tingkat kepuasan BAIK terhadap tanggung jawab petugas, kepastian jadwal pelayanan, prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan. Selain hal tersebut pada aspek pelayanan yang lainnya, mahasiswa juga mendapatkan pelayanan yang BAIK terhadap kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi dan kemampuan petugas pelayanan.

Dari hasil survei terhadap 12 item pelayanan, untuk masukan terhadap petugas perpustakaan yang perlu ditingkatkan adalah dari sisi kemampuan dan kejelasan pelayanan serta kecepatan dan disiplin pelayanan di perpustakaan. Gambaran terhadap ranking penilaian pelayanan di perpustakaan disajikan pada tabel 2

Tabel 2. Peringkat variable pelayanan Perpustakaan

Ranking	Jenis Pelayanan	Nilai
1	Kenyamanan Tempat Pelayanan	4.69
2	Keamanan Tempat Pelayanan	4.64
3	Kesopanan dan Keramahan Petugas	4.52
4	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	4.49
5	Tanggung Jawab Petugas	4.39
6	Kepastian Jadwal Pelayanan	4.39
7	Prosedur Pelayanan	4.36
8	Persyaratan Pelayanan	4.31



9	Kedisiplinan Petugas	4.31
10	Kecepatan Pelayanan	4.30
11	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan	4.25
12	Kemampuan Petugas Pelayanan	4.25
Rata-Rata		4.41

2. PELAYANAN LABORATORIUM

Laboratorium STPN merupakan salah satu unit penunjang akademik yang penting bagi mahasiswa dalam melaksanakan berbagai kuliah praktik di STPN. Laboratorium STPN terdiri dari Laboratorium SIG, Laboratorium ukur tanah, laboratorium kartografi, laboratorium fotogrametri, laboratorium sengketa, dan laboratorium pusat pelatihan bahasa.

Berdasarkan hasil survey dapat disajikan tingkat pelayanan kepuasan pelayanan Laboratorium mahasiswa D IV sebagaimana tersaji dalam tabel 3 berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Angket Program Diploma IV

No	Pelayanan Laboratorium	SK	K	C	B	SB		Nilai
1	Prosedur Pelayanan	0	2	13	34	11	234	3.90
2	Persyaratan Pelayanan	1	2	6	41	10	237	3.95
3	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan	1	1	16	31	11	230	3.83
4	Kedisiplinan Petugas	2	1	12	32	13	233	3.88
5	Tanggung Jawab Petugas	0	1	5	42	12	245	4.08
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	0	0	11	37	12	241	4.02
7	Kecepatan Pelayanan	0	1	12	35	12	238	3.97
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	0	4	4	41	11	239	3.98
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0	3	11	32	14	237	3.95
10	Kepastian Jadwal Pelayanan	1	0	18	32	9	228	3.80
11	Kenyamanan Tempat Pelayanan	1	4	7	34	14	236	3.93
12	Keamanan Tempat Pelayanan	0	0	8	36	16	248	4.13
Rata-Rata								3.95

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan secara keseluruhan terhadap pelayanan laboratoium adalah BAIK (3,95). Sebaran



tingkat kepuasan pelayanan laboratorium dapat disajikan pada diagram 2 berikut:

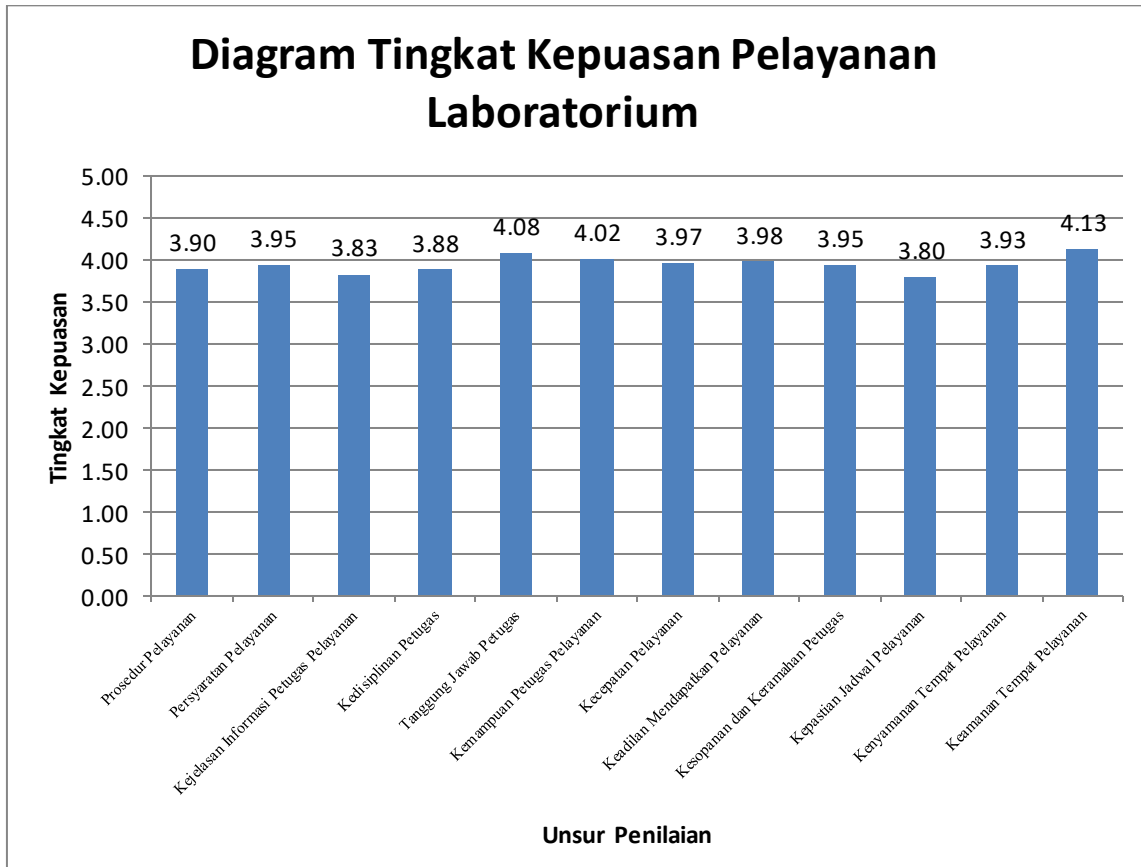


Diagram 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa D IV terhadap Pelayanan Laboratorium

Berdasarkan tabel dan diagram 2 di atas dapat dilihat bahwa mahasiswa mendapatkan pelayanan sangat baik di laboratorium terkait yang pertama terkait keamanan tempat pelayanan, tanggung jawab petugas dan yang ketiga terkait kemampuan petugas pelayanan.

Tabel 3. Peringkat Pelayanan Laboratorium

Ranking	Jenis Pelayanan	Nilai
1	Keamanan Tempat Pelayanan	4.13
2	Tanggung Jawab Petugas	4.08
3	Kemampuan Petugas Pelayanan	4.02
4	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.98



5	Kecepatan Pelayanan	3.97
6	Persyaratan Pelayanan	3.95
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.95
8	Kenyamanan Tempat Pelayanan	3.93
9	Prosedur Pelayanan	3.90
10	Kedisiplinan Petugas	3.88
11	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan	3.83
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.80
Rata-Rata		3.95

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayan di laboratorium terkait kepastian jadwal pelayanan, kejelasan informasi petugas dan kedisiplinan petugas.

3. PELAYANAN KEMAHASISWAAN

Mahasiswa Program Diploma IV pertanahan dididik secara *boarding school*, dengan tujuan mahasiswa menjadi insan pertanahan yang handal dalam menguasai ilmu pertanahan/agraria dan juga mahasiswa mampu menjadi ahli pertanahan yang memiliki karakter unggul. Sehingga pelayanan terkait kemahasiswaan yang optimal dan baik diharapkan dapat mendukung terwujudnya lulusan prodi D IV yang berkarakter unggul. Dari survey yang dilakukan terhadap mahasiswa D IV dapat disajikan pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Rekapitulasi Pelayanan Kemahasiswaan Mahasiswa Program D IV

No	Pelayanan Kemahasiswaan	SK	K	C	B	SB		Nilai
1	Prosedur Pelayanan	5	4	17	30	5	209	3.43
2	Persyaratan Pelayanan	3	4	12	36	6	221	3.62
3	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan	2	12	15	26	6	205	3.36
4	Kedisiplinan Petugas	3	4	8	33	13	232	3.80
5	Tanggung Jawab Petugas	4	6	12	33	6	214	3.51
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2	5	18	28	8	218	3.57
7	Kecepatan Pelayanan	4	7	20	23	7	205	3.36
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	4	6	11	30	10	219	3.59
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0	7	7	33	14	237	3.89
10	Kepastian Jadwal Pelayanan	3	4	20	18	16	223	3.66



11	Kenyamanan Tempat Pelayanan	4	1	9	32	15	236	3.87
12	Keamanan Tempat Pelayanan	3	1	9	33	15	239	3.92
Rata-Rata								3.63

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan kemahasiswaan rata-rata sudah baik namun ada hal yang perlu ditingkatkan terutama komponenkecepatan pelayanan dan prosedur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah yaitu 3.36 dan 3.43. Data terkait peringkat pelayanan kemahasiswaan tersaji pada tabel di bawah.

Tabel 5 Peringkat Pelayanan Kemahasiswaan

Ranking	Jenis Pelayanan	Nilai
1	Keamanan Tempat Pelayanan	3.92
2	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.89
3	Kenyamanan Tempat Pelayanan	3.87
4	Kedisiplinan Petugas	3.80
5	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.66
6	Persyaratan Pelayanan	3.62
7	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.59
8	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.57
9	Tanggung Jawab Petugas	3.51
10	Prosedur Pelayanan	3.43
11	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan	3.36
12	Kecepatan Pelayanan	3.36
Rata-Rata		3.63

4. PELAYANAN AKADEMIK

Pelayanan akademik merupakan salah satu pelayanan yang sering bersinggungan dengan mahasiswa. Proses penyusunan KRS, kegiatan belajar mengajar, evaluasi/penilaian, kegiatan praktik kerja lapang serta sistem pelayanan akademik lainnya merupakan hal penting yang seharusnya diberikan pelayanan optimal oleh sebuah instansi pendidikan. Berdasarkan hasil survey maka dapat disajikan tabel berikut:

Tabel 6 Rekapitulasi Pelayanan Akademik Program Diploma IV



No	Pelayanan Akademik	SK	K	C	B	SB		Nilai
1	Prosedur Pelayanan	3	12	16	25	5	200	3.28
2	Persyaratan Pelayanan	3	9	17	30	2	202	3.31
3	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan	8	11	14	21	7	191	3.13
4	Kedisiplinan Petugas	3	11	16	22	9	206	3.38
5	Tanggung Jawab Petugas	2	15	16	21	7	199	3.26
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	6	13	14	22	6	192	3.15
7	Kecepatan Pelayanan	9	8	18	23	3	186	3.05
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	5	9	13	24	10	208	3.41
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	14	8	12	17	10	184	3.02
10	Kepastian Jadwal Pelayanan	3	13	14	25	6	201	3.30
11	Kenyamanan Tempat Pelayanan	1	10	13	34	3	211	3.46
12	Keamanan Tempat Pelayanan	0	7	13	29	12	229	3.75
Rata-Rata								3.29

Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa secara umum pelayanan akademik terhadap mahasiswa program diploma IV adalah baik (**3.29**). Pelayanan yang dirasakan dengan tingkat pelayanan paling baik oleh mahasiswa adalah keamanan tempat pelayanan. Sementara untuk pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam hal pelayanan akademik adalah kesopanan dan keramahan petugas yang perlu ditingkatkan, kecepatan dalam hal pelayanan, kejelasan informasi dan kemampuan petugas dalam hal memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa. Secara detail tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik disajikan pada tabel 7 berikut:

Tabel 7 Peringkat Pelayanan Akademik

Ranking	Jenis Pelayanan	Nilai
1	Keamanan Tempat Pelayanan	3.75
2	Kenyamanan Tempat Pelayanan	3.46
3	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.41
4	Kedisiplinan Petugas	3.38
5	Persyaratan Pelayanan	3.31
6	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.30
7	Prosedur Pelayanan	3.28
8	Tanggung Jawab Petugas	3.26
9	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.15
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan	3.13
11	Kecepatan Pelayanan	3.05



12	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.02
Rata-Rata		3.29



5. KESIMPULAN

Survey umpan balik tingkat kepuasan mahasiswa program Diploma IV STPN terhadap pelayanan tenaga kependidikan di STPN secara garis besar adalah Baik dan Sangat Baik. Mahasiswa mendapatkan pelayanan sangat baik dalam hal pelayanan perpustakaan. Sementara pelayanan kedua yang dirasa baik dan sangat baik dalam hal pelayanan di laboratorium, ketiga pelayanan terkait kemahasiswaan dan yang terakhir adalah pelayanan akademik.

Hasil Survei Penggalian kepuasan ini sangat bermanfaat untuk memberikan gambaran bagaimana pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan dan sebagai bahan evaluasi perbaikan pelayanan kependidikan yang perlu ditingkatkan. Dan setelah dianalisis pelayanan yang perlu diperbaiki adalah pelayanan akademik terutama terkait kesopanan dan keramahan petugas, kecepatan pelayanan, dan kemampuan/kejelasan petugas dalam melayani mahasiswa. Apresiasi yang sangat baik diberikan kepada pelayanan perpustakaan dimana mahasiswa mendapatkan pelayanan yang nyaman, aman. Sopan/ramah dan adil dari petugas perpustakaan. Sementara dari 4 pelayanan tersebut yang perlu ditingkatkan lagi adalah dalam hal kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi dari petugas pelayanan.

Semoga dengan hasil survey umpan balik ini dapat menjadikan dasar untuk perbaikan pelayanan tenaga kependidikan di STPN terhadap mahasiswa Diploma IV. Sehingga kerjasama, koordinasi dan sinergitas yang baik dari semua unit di STPN baik dari unsur pengajar/dosen dan tenaga kependidikan di STPN dapat mewujudkan lulusan Program Diploma IV yang handal, cerdas dan memiliki karakter unggul dalam mengemban tugas di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ BPN.