



2025

FAKULTAS KEHUTANAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survei	1
C. Jadwal Pelaksanaan	1
D. Metode Pengumpulan Data	2

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Tingkat Kepuasan Secara Umum	4
B. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Setiap Parameter	5

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan	6
B. Saran	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam menentukan arah dan masa depan suatu bangsa. Dalam konteks pembangunan nasional, kualitas pendidikan menjadi penggerak utama yang membentuk generasi penerus bangsa yang mampu bersaing di tengah arus perubahan global. Sebagai bagian dari institusi pendidikan tinggi, Program Studi Kehutanan, Fakultas Kehutanan Universitas Tanjungpura (Fahutan Untan), memiliki peran strategis dalam mencetak sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing tinggi.

Dalam menghadapi dinamika global yang semakin kompetitif, institusi pendidikan tidak hanya dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan non-akademik, tetapi juga harus mampu beradaptasi terhadap kebutuhan pasar kerja. Oleh karena itu, Fahutan Untan menyelenggarakan survei kepuasan pengguna sebagai bagian dari upaya evaluasi berkelanjutan untuk menilai efektivitas layanan pendidikan, baik dari sisi mahasiswa aktif maupun para pengguna lulusan (alumni).

Lebih dari sekadar memberikan layanan pendidikan, Program Studi Kehutanan menempatkan penyusunan kurikulum sebagai prioritas utama dalam mencetak lulusan yang tidak hanya unggul secara intelektual, tetapi juga memiliki kecerdasan emosional dan spiritual. Kurikulum yang dirancang bertujuan untuk membentuk karakter lulusan yang holistik—cerdas, adaptif, dan tangguh menghadapi tantangan dunia kerja serta persoalan kehutanan yang kompleks.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Fahutan Untan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap strategi pemasaran, mutu layanan, serta persepsi dan kepuasan mahasiswa dan alumni. Analisis ini menjadi dasar untuk merumuskan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas institusi, memperkuat citra program studi, serta memastikan lulusan memiliki daya saing tinggi di pasar kerja nasional maupun internasional.

1.2 Tujuan Survei

Sebagai bagian dari komitmen untuk terus meningkatkan kualitas lulusan dan layanan pendidikan tinggi, Program Studi Kehutanan, Fakultas Kehutanan Universitas Tanjungpura secara rutin melaksanakan evaluasi melalui survei kepuasan pengguna. Survei ini menjadi instrumen penting dalam menilai sejauh mana kinerja layanan akademik dan sistem manajemen

program studi telah memenuhi ekspektasi para pengguna lulusan, baik dari sektor industri, lembaga pemerintah, maupun masyarakat.

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna ini bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja layanan serta efektivitas sistem manajemen yang diterapkan oleh program studi. Penilaian dilakukan dengan menggunakan sejumlah parameter yang mencerminkan kompetensi lulusan secara menyeluruh, yang mencakup:

1. Etika lulusan dalam bersikap dan bertindak secara profesional,
2. Kompetensi utama yang dimiliki sesuai dengan bidang kehutanan,
3. Kemampuan dalam berbahasa asing, terutama Bahasa Inggris,
4. Penguasaan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan dan pengambilan keputusan,
5. Kemampuan berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan,
6. Kemampuan bekerjasama dalam tim, serta
7. Kemampuan pengembangan diri, mencakup kemandirian dan kesiapan dalam menghadapi tantangan profesional.

Dengan pelaksanaan survei ini, Program Studi Kehutanan berupaya memperoleh gambaran objektif terkait kekuatan dan aspek yang perlu ditingkatkan dalam proses pendidikan. Hasil survei tersebut akan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan berkelanjutan guna memastikan bahwa lulusan yang dihasilkan tidak hanya kompeten secara akademik, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan dunia kerja dan tantangan global yang terus berkembang.

1.3 Jadwal Pelaksanaan

Untuk menjamin kelancaran pelaksanaan survei kepuasan pengguna Program Studi Kehutanan Fakultas Kehutanan, kegiatan ini dirancang dan dilaksanakan secara terstruktur sesuai dengan tahapan yang telah ditetapkan.

1.4 Metode Pengumpulan Data

1.4.1 Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam survei ini berupa **kuesioner terstruktur** yang disusun secara sistematis untuk mengukur kepuasan pengguna lulusan terhadap kualitas lulusan Program Studi Kehutanan, Fakultas Kehutanan Universitas Tanjungpura. Untuk memastikan validitas isi serta bobot setiap instrumen, terlebih dahulu dilakukan **telaah mendalam terhadap berbagai aspek**

yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja dan lingkungan perguruan tinggi, khususnya yang berhubungan dengan kinerja lulusan, pelayanan akademik, dan keterampilan kerja. Setiap aspek tersebut kemudian dirinci menjadi sejumlah indikator kunci yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan secara objektif. Adapun komponen yang dinilai tersaji pada Tabel berikut.

Tabel 2. Instrumen Kepuasan Layanan

No	Instrumen
1	Etika mahasiswa/alumni dalam lingkup kerja
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) mahasiswa/alumni pada bidang kerja saat ini
3	Kemampuan berbahasa asing dalam menunjang pekerjaan
4	Penggunaan teknologi informasi dalam menunjang pekerjaan
5	Kemampuan berkomunikasi dalam lingkup kerja
6	Kerjasama tim untuk menunjang pekerjaan
7	Pengembangan diri pada bidang kerja saat ini

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan kombinasi antara sistem daring dan metode langsung. Data dikumpulkan melalui:

1. Platform Terintegrasi UNTAN

Sistem ini merupakan platform resmi milik Universitas Tanjungpura (<https://usersurvey.untan.ac.id/>) yang dirancang untuk menjangkau umpan balik dari pengguna lulusan di seluruh program studi. Melalui sistem ini, pengguna lulusan dapat mengisi kuesioner secara langsung dan datanya otomatis terintegrasi dengan pusat basis data universitas

2. Metode Penelusuran Aktif (Offline dan Online):

Selain melalui sistem daring, tim juga aktif mengumpulkan data dengan berbagai pendekatan, seperti: 1) Wawancara langsung, baik secara tatap muka maupun melalui sambungan telepon, kepada pengguna lulusan; 2) Penyebaran link dan formulir tracer

study melalui kegiatan akademik seperti seminar, kuliah umum, dan lokakarya yang melibatkan alumni dan mitra kerja; 3) Distribusi link melalui grup WhatsApp alumni, yang selanjutnya disampaikan kepada atasan atau pihak pengguna langsung untuk pengisian kuesioner.

Beberapa metode ini dirancang agar menjangkau lebih banyak pengguna, baik dari kalangan pemerintah, swasta, maupun lembaga non-profit, sehingga mampu menghasilkan gambaran yang komprehensif terhadap kualitas lulusan.

1.4.3 Populasi dan Sampel

Populasi sasaran dalam survei ini adalah para pengguna lulusan Program Studi Kehutanan, Fakultas Kehutanan, yang berasal dari mitra kerja dan institusi terkait. Sebanyak 213 responden dijadikan sampel dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu teknik pemilihan responden berdasarkan kemudahan akses dan ketersediaan partisipan. Pemilihan teknik ini dipertimbangkan karena memungkinkan peneliti menjangkau responden secara praktis dan efisien. Jumlah sampel ditetapkan berdasarkan pendekatan *Rule of Thumb*, yang secara umum digunakan sebagai pedoman dalam menentukan jumlah sampel yang dianggap cukup representatif untuk menggambarkan populasi yang diteliti.

1.4.4 Analisa Data

Survei tingkat kepuasan pengguna terhadap mahasiswa dan alumni Program Studi Kehutanan Fakultas Kehutanan dilaksanakan dengan menggunakan skala penilaian 1 hingga 4 untuk mengukur tingkat kinerja program studi. Skala ini dipilih untuk memberikan penilaian yang terukur dan objektif terhadap indikator layanan yang telah ditentukan. Rentang penilaian kinerja tersebut terdiri atas:

1. Sangat Baik diberikan skor 4
2. Baik diberikan skor 3
3. Cukup diberikan skor 2
4. Kurang diberikan skor 1

Setelah data dari kuesioner terkumpul, dilakukan **analisis data secara deskriptif**. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan data yang diperoleh. Hasil analisis disajikan dalam bentuk **persentase**, yang kemudian diinterpretasikan menggunakan pedoman interpretasi sebagaimana dirujuk dari Riduwan (2014). Untuk menghitung persentase skor dari hasil survei, digunakan rumus tertentu yang akan dijelaskan pada bagian berikutnya.

$$\text{Persentase Skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kepuasan pengguna pada tabel berikut:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan

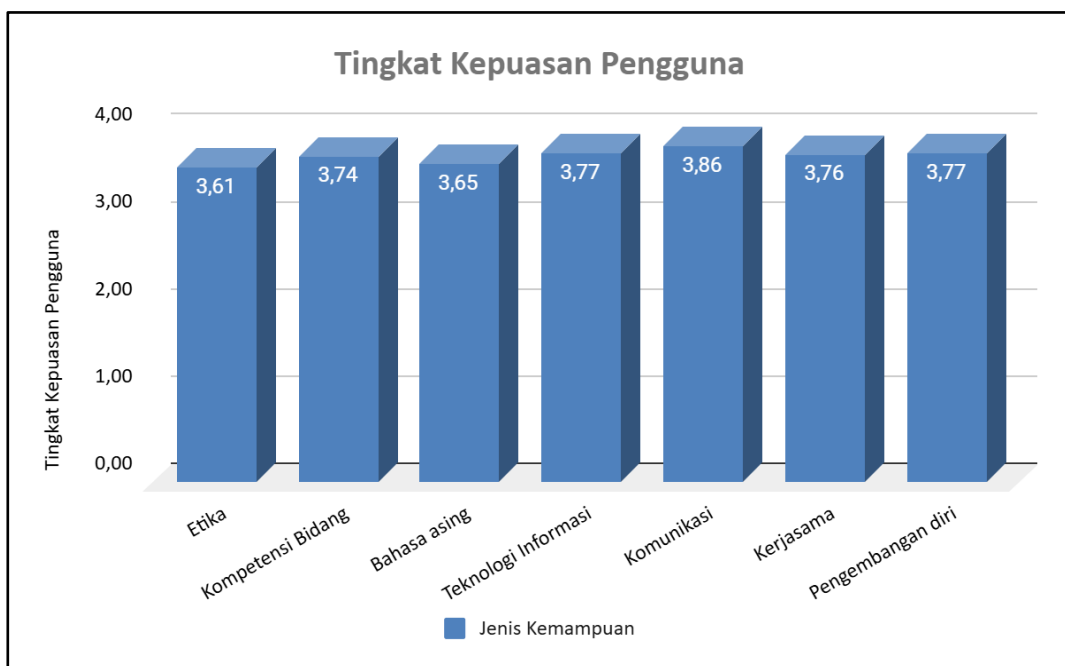
No	Scoring	Kategori Kualitas
1	4	Sangat Baik
2	3	Baik
3	2	Cukup
4	1	Kurang

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Pengguna

Survei ini berhasil menghimpun 338 responden pengguna lulusan dari berbagai sektor, baik instansi pemerintah, perusahaan swasta, lembaga keuangan, maupun LSM. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan berada pada kategori sangat tinggi seperti terlihat pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan Pengguna

Berdasarkan survei tersebut terkait evaluasi kepuasan pengguna alumni Prodi S1 Kehutanan yang berikutnya digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan dan manajemen Fakultas Kehutanan. Berdasarkan hasil pengolahan data, grafik "Tingkat Kepuasan Pengguna" menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memberikan penilaian yang sangat baik pada hampir seluruh aspek. Penilaian tertinggi diperoleh pada aspek kemampuan komunikasi lulusan dengan rata-rata skor 3,86. Hal ini didukung oleh data distribusi yang menunjukkan bahwa sebanyak 291 responden (86,09%) memberikan penilaian "Sangat Baik" dan hanya 1 responden (0,30%) yang memberi nilai "Cukup". Hal ini menunjukkan bahwa lulusan Prodi S1 Kehutanan dinilai sangat mampu dalam menyampaikan informasi, bernegosiasi, dan

membangun interaksi profesional di tempat kerja.

Selanjutnya, kemampuan menggunakan teknologi informasi dan pengembangan diri masing-masing mendapatkan skor rata-rata 3,77, diikuti oleh kemampuan kerja sama tim (3,76) dan kompetensi/keahlian di bidang ilmu kehutanan (3,74). Hal ini menunjukkan bahwa lulusan tidak hanya menguasai substansi akademik, tetapi juga mampu berkembang secara profesional dan bekerja secara kolaboratif. Sebagai contoh, pada aspek kemampuan teknologi, sebanyak 270 responden (79,88%) menyatakan sangat puas, dan hanya 2,96% yang memberikan penilaian "Cukup".

Sementara itu, kemampuan berbahasa asing memperoleh skor rata-rata 3,65. Walaupun 254 responden (75,15%) menyatakan sangat puas, terdapat 35 responden (10,36%) yang memberikan nilai "Cukup", menandakan perlunya peningkatan dalam aspek ini, terutama untuk meningkatkan daya saing lulusan secara global.

Aspek etika lulusan menjadi aspek dengan skor rata-rata terendah yaitu 3,61, meskipun seluruh responden tetap memberikan penilaian positif, dengan 207 (61,24%) menilai sangat baik dan 131 (38,76%) menilai baik. Tidak terdapat penilaian "Cukup" maupun "Kurang", sehingga tetap mencerminkan kepuasan pengguna, namun memberikan sinyal perlunya penguatan integritas dan profesionalisme secara lebih eksplisit dalam kurikulum maupun kegiatan non-akademik.

Selain aspek yang tertuang dalam grafik, data juga menunjukkan bahwa kesiapan kerja lulusan dinilai tinggi oleh para pengguna, dengan 235 responden (69,53%) memberikan nilai "Sangat Baik" dan 100 responden (29,53%) menilai "Baik". Ini memperkuat fakta bahwa lulusan telah siap masuk ke dunia kerja dan berkontribusi secara langsung.

Secara keseluruhan, hasil survei ini memperlihatkan bahwa lulusan Prodi S1 Kehutanan UNTAN telah memenuhi standar kualitas yang dibutuhkan di dunia kerja, dengan penilaian dominan pada kategori "Sangat Baik" dan "Baik". Namun demikian, hasil ini juga menjadi landasan penting untuk melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek bahasa asing dan penguatan nilai-nilai etika.

Dengan demikian, survei ini tidak hanya menjadi indikator keberhasilan proses pendidikan, tetapi juga menjadi dasar penting dalam perencanaan pengembangan kurikulum yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna lulusan di masa depan.

B. Ruang Perbaikan dan Penguatan Kompetensi

Walaupun hasil survei sangat positif, masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam aspek etika kerja dan kemampuan berbahasa asing, yang dinilai belum maksimal oleh sebagian kecil responden. Hal ini menjadi masukan penting bagi program studi untuk meningkatkan pembelajaran di bidang akademik dan non-akademik yang menunjang keterampilan lintas budaya dan profesionalisme kerja. Penguatan di kedua aspek ini akan berkontribusi pada peningkatan daya saing global lulusan.

C. Mitra dan Instansi Pengguna

Responden berasal dari berbagai sektor, antara lain instansi pemerintah seperti BPDAS Kapuas, Balai PSKL Wilayah Kalimantan, dan BPS Bengkayang, serta dari sektor perbankan seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), dan Bank Mandiri. Di sektor swasta dan industri kehutanan, pengguna lulusan berasal dari perusahaan seperti Bumitama Gunajaya Agro (BGA), Aditya Agroindo, Artoz Industrial, AMP ID Express, BTPN Syariah, PT Kandelia Alam, PT. Ekosistem Khatulistiwa Lestari, PT Finnantara Intiga dan lainnya. Keterlibatan pengguna dari berbagai sektor ini menunjukkan bahwa lulusan Prodi S1 Kehutanan memiliki tingkat adaptasi dan kompetensi yang dibutuhkan secara luas di dunia kerja.

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa secara umum pengguna merasa sangat puas terhadap kualitas lulusan. Hal ini terlihat dari dominasi penilaian pada kategori “Sangat Baik” dan “Baik” di seluruh aspek yang dinilai, mulai dari etika, kompetensi utama, kemampuan komunikasi, kerja sama tim, hingga pengembangan diri. Secara khusus, etika kerja dan kemampuan bekerjasama merupakan dua aspek yang paling menonjol, dengan penilaian sangat tinggi tanpa adanya nilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa lulusan tidak hanya unggul dalam hal akademik, tetapi juga dalam sikap dan keterampilan interpersonal. Namun demikian, aspek kemampuan berbahasa asing dan penggunaan teknologi informasi meskipun masih berada dalam kategori baik secara umum, menunjukkan adanya sedikit ketimpangan dengan munculnya penilaian “cukup” dan “kurang” dari sebagian kecil responden.

Hal ini menjadi indikasi bahwa kedua aspek tersebut merupakan area yang masih perlu ditingkatkan agar lulusan lebih siap bersaing di era global dan digital saat ini.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan dari kesimpulan di atas, pengelola Program Studi Kehutanan Fakultas Kehutanan harus fokus terhadap kategori nilai yang kurang. Hal tersebut harus ditingkatkan dengan cara:

1. Penguatan bahasa asing, institusi pendidikan sebaiknya memperkuat kurikulum bahasa asing, baik dalam konteks akademik maupun praktikal. Kegiatan seperti pelatihan intensif, kelas bahasa tambahan, pertukaran pelajar, atau kerja sama internasional dapat membantu meningkatkan kemampuan ini secara signifikan.
2. Pemanfaatan teknologi informasi, penguasaan teknologi harus terus ditingkatkan dengan mendorong mahasiswa untuk lebih aktif dalam penggunaan perangkat lunak terkini, platform digital, dan aplikasi profesional yang relevan dengan bidang kerja mereka. Integrasi teknologi dalam setiap mata kuliah akan sangat membantu.
3. Konsistensi dalam pembentukan *soft skills*, aspek etika, komunikasi, dan kerja sama yang sudah sangat baik perlu dijaga konsistensinya melalui kegiatan organisasi, proyek kolaboratif, serta pembinaan karakter di lingkungan kampus.
4. Fasilitasi pengembangan diri, institusi disarankan terus memfasilitasi mahasiswa dengan program pelatihan, seminar, mentoring, dan pelatihan *soft skills* yang dapat menunjang pengembangan pribadi dan profesional lulusan.
5. Evaluasi berkelanjutan, perlu dilakukan survei kepuasan pengguna secara berkala sebagai bentuk umpan balik yang berkelanjutan, guna menjaga relevansi dan kualitas lulusan terhadap kebutuhan dunia kerja yang terus berkembang.

Lampiran 1 .Daftar Mitra Pengguna

- 1 Afrizal fish
- 2 ASN Perencanaan dan PJLK Bogor
- 3 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Ketapang
- 4 Bank Mandiri Taspen
- 5 Barber jazz
- 6 Baristand Industri Pontianak
- 7 Bentang Kalimantan Tangguh
- 8 Bimbel 91 course
- 9 BPDAS Kapuas
- 10 BTNBBBR
- 11 Budidaya Ikan
- 12 CPNS Sanggau
- 13 CV Pustaka One
- 14 CV. Agri Dyarma Kaliandra
- 15 CV. Genisco
- 16 Dapur Bunda Shanum
- 17 Dekranasda Pontianak
- 18 Desiana Online Shop
- 19 Desi Oldshop
- 20 Desa Mensade
- 21 Desa Parek
- 22 Desa Pemangkat
- 23 Desa Pulau Manak
- 24 DIkta Olshop
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Perindustrian dan Perdagangan
- 25 Kabupaten Kubu Raya
- 26 Dinas Perkebunan Dan Peternakan Provinsi Kalbar
- 27 Dinas PUPR Pontianak
Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk
dan Keluarga Berencana
- 28

- 29 Dhian makerting
- 30 Fakultas Kehutanan
- 31 Fakultas Kehutanan Universitas Tanjungpura
- 32 Fakultas Kehutanan Untan
- 33 Fasilitator Desa Badan Restorasi Gambut dan Mangrove
- 34 Flora Fauna Indonesia
- 35 Gakkum
- 36 Gerai Syifa Pontianak
- 37 Guru Les Mandiri
- 38 Hidroponik Ambawang
- 39 HTI
- 40 Imigrasi
- 41 Jari Indonesia Borneo Barat
- 42 Jaya Abadi
- 43 Kantor Desa Mensade
- 44 KEBUN PRIBADI
- 45 Koperasi Bhineka Sawit Mandiri
- 46 Koperasi bina bersama Desa Sandai kiri
- 47 KSM Sepakat, BUMDES Desa Bonti
- 48 Kuliner Masakan Nenek
- 49 LEMBAGA KOMISI PERLINDUNGAN ANAK DAERAH (KPAD KKU)
- 50 LPPM Untan
- 51 LSM Sampan Kalimantan
- 52 Manggala Rambu Utama
- 53 nurianamuher
- 54 Okto market
- 55 Online Shop
- 56 Oriflame
- 57 Pengusaha Besi Tua
- 58 Pemda Sambas
- 59 Perangkat Desa Penjawaan
- 60 Pesantren Al Ukhuwah
- 61 P3MD - KEMENDES

- 62 PRCF Indonesia
- 63 Project Pendampingan Desa Mandiri Peduli Gambut
- 64 PT Asia Tani Persada
- 65 PT Bangun Jaya Agrinusa
- 66 PT Buana megatama jaya Sinarmas Forestry Group
- 67 PT Cita Mineral Investindo Tbk
- 68 PT DATA ENERGY INFOMEDIA
- 69 PT Daya Tani Kalbar
- 70 PT Daya Tani Kalbar Sinarmas Forestry
- 71 PT Dwimajaya Utama
- 72 PT Ekosistem Khatulistiwa Lestari
- 73 PT ELIXER REKA DIGITA
- 74 PT Erna Djulawati
- 75 PT Fajar Saudara Lestari
- 76 PT Finantara Intiga
- 77 PT. Fajar Saudara Lestari
- 78 PT. Grand Utama Mandiri
- 79 PT Gunas Investa Grup
- 80 PT Harwa Cipta Gemilang
- 81 PT HPI AGRO
- 82 PT Hutan Ketapang Industri
- 83 PT Indonesia Weda Bay Industrial Park
- 84 PT Mayangkara Tanaman Industri
- 85 PT Mayawana Persada
- 86 PT Mohairson Pawan Khatulistiwa
- 87 PT Multi Prima Entakai
- 88 PT Sari Bumi Kusuma
- 89 PT Sari Kopi Indonesia Starbuck Gaia Mall
- 90 PT Santan Borneo Abadi
- 91 PT Studiotama Maps Konsultan
- 92 PT Suka Jaya Makmur
- 93 PT Unilever Cabang Sambas
- 94 PT Wana Subur Lestari

- 95 Rumah kakek
- 96 RS. Mitra Medika Pontianak
- 97 Sampan Kalimantan
- 98 Sangga utama alam raya
- 99 Sawo Pribadi
- 100 SDN 10 SEMELAGI BESAR
- 101 SDN Pengasinan 8
- 102 SMK Negeri Unggulan Sambas
- 103 SMKN 1 JAWAI
- 104 Sumo Smokes
- 105 Sumitomo Forestry Indonesia
- 106 Tambang NTB
- 107 TD' Cakes
- 108 TD's Cakes Addict
- 109 Teknologi Informasi
- 110 Toko Sembako
- 111 Toko Serbausaha
- 112 Tropenbos Kalteng
- 113 TrisLaundry
- 114 Unit DMPG Area Kalbar
- 115 Universitas Mulawarman
- 116 Usaha Jual Beli
- 117 Usaha Mandiri
- 118 Warung Makan Budhe
- 119 Wirausaha miloonline.id
- 120 Yayasan ASRI
- 121 Yayasan Bentang Kalimantan Tangguh
- 122 Yayasan BLUE FORESTS
- 123 Yayasan Ecosystem Impact (Ecosystem Impact Fondation)
- 124 Yayasan Planet Indonesia
- 125 Yayasan PRCF
- 126 Yayasan PRCF Indonesia
- 127 Yayasan Riak Bumi

- 128 Yayasan Rangkong Indonesia
- 129 Yayasan SAMPAN
- 130 YIARI
- 131 Diskominfo SP