

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN ALUMNI  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI HUKUM  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Alumni  
Terhadap Layanan Manajemen Prodi  
Semester : Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H

Surabaya, 13 September 2021

Menyetujui,  
Dekan,

Unit Penjaminan Mutu,

**Dr. Andy Usmina Wijaya, SH.,MH**  
NIDN. 0723127502

**Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H**  
NIDN. 0714097903

**Mengetahui,**  
**Kepala Badan Penjaminan Mutu**

**Dr. Ir. Mei Indrawati,MM**  
NIDN. 0020056601

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Hukum yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Alumni Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Hukum kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Hukum yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Hukum dan Ketua Program Studi Fakultas Hukum dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Hukum Fakultas Hukum di masa yang akan datang.

Surabaya, 13 September 2021

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Hukum  
Fakultas Hukum,

Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H  
NIDN. 0714097903

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Hukum .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Hukum .....	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	8
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Sasaran .....	1
1.4 Waktu dan Tempat.....	1
BAB II HASIL SURVEI .....	3
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Hukum Fakultas Hukum.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Wijaya Putra .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada Alumni di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para Alumni. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Alumni di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Alumni berupa penilaian kepuasan Alumni sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Alumni adalah Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Alumni yang diberikan oleh Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Alumni di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Alumni selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen adalah Alumni aktif dilingkungan Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 50 Alumni.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepalumni-lman> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Alumni dilaksanakan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2021.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN ALUMNI (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pelayanan Akademik</b>					
1.1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan				
1.2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat.				
1.3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
1.4	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.				
1.5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana				
1.6	Dosen memberi perkuliahan dengan baik				
1.7	Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan				
1.8	Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan				
1.9	Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan ketrampilan				
1.10	Praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (Kunjungan industry, PKL, Magang)				
1.11	Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio- visual)				
1.12	Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)				
1.13	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan				
1.14	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan				
1.15	Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja				
1.16	Tenaga kependidikan melayani dengan baik				
1.17	Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa				
1.18	Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas				

1.19	Pegawai / Tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas				
1.20	Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya				
1.21	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik				
1.22	Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa				
1.23	Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa				
1.24	Pengumuman Nilai keluar tepat waktu				
1.25	Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses				
1.26	Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik				
1.27	Suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif				
<b>II Pelayanan Non Akademik</b>					
2.1	Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai				
2.2	Pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik				
2.3	Keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin				
2.4	Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik				
2.5	Fasilitas komputer dan internet memadai				
2.6	Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai				
2.7	Organisasi kemahasiswaan yang aktif				
2.8	Konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik				
2.9	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima				
2.10	Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)				
2.11	Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai				
2.12	Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai				
2.13	Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses				
2.14	Pelayanan Bank mudah diakses				
2.15	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik				

Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN ALUMNI (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pelayanan Akademik</b>					
1.1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	80	20	0	0
1.2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat.	80	20	0	0
1.3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	75	25	0	0
1.4	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	80	20	0	0
1.5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	74	26	0	0
1.6	Dosen memberi perkuliahan dengan baik	75	25	0	0
1.7	Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan	80	20	0	0
1.8	Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan	81	19	0	0
1.9	Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan ketrampilan	80	20	0	0
1.10	Praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (Kunjungan industry, PKL, Magang)	85	15	0	0
1.11	Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio- visual)	75	25	0	0
1.12	Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)	78	22	0	0
1.13	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	76	24	0	0
1.14	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	78	22	0	0
1.15	Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja	83	17	0	0
1.16	Tenaga kependidikan melayani dengan baik	83	17	0	0
1.17	Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa	85	15	0	0
1.18	Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	82	18	0	0
1.19	Pegawai / Tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	81	19	0	0
1.20	Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya	82	18	0	0
1.21	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik	83	17	0	0

1.22	Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa	76	24	0	0
1.23	Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa	85	15	0	0
1.24	Pengumuman Nilai keluar tepat waktu	84	16	0	0
1.25	Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses	82	18	0	0
1.26	Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik	86	14	0	0
1.27	Suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		81	19	0	0
<b>II Pelayanan Non Akademik</b>					
2.1	Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai	74	26	0	0
2.2	Pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik	75	25	0	0
2.3	Keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin	80	20	0	0
2.4	Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik	81	19	0	0
2.5	Fasilitas komputer dan internet memadai	80	20	0	0
2.6	Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai	85	15	0	0
2.7	Organisasi kemahasiswaan yang aktif	75	25	0	0
2.8	Konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik	78	22	0	0
2.9	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima	76	24	0	0
2.10	Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)	78	22	0	0
2.11	Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai	83	17	0	0
2.12	Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai	83	17	0	0
2.13	Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses	85	15	0	0
2.14	Pelayanan Bank mudah diakses	82	18	0	0
2.15	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik	81	19	0	0
<b>Skor Total</b>		80	20	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan Alumni ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Hukum. Pemilihan rentang skala penilaian kinerja memiliki rentang nilai 1-4.

1. Jawaban “Sangat baik” diberi skor 4
2. Jawaban “Baik” diberi skor 3
3. Jawaban “Cukup” diberi skor 2
4. Jawaban “Kurang” diberi skor 1

Setelah mendapatkan jawaban dari survei maka dilakukan analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

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

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

Tabel 3. Tingkat Kepuasan

No	Persentase (%)	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

### **3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Hukum Fakultas Hukum, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### **1. Pelayanan Akademik**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelayanan Akademik menunjukkan bahwa 81% Alumni memberikan penilaian sangat baik dan 19% Alumni memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan Akademik sudah berjalan dengan baik sekali.

#### **2. Pelayanan Non Akademik**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelayanan Non Akademik menunjukkan bahwa 80% Alumni memberikan penilaian sangat baik dan 20% Alumni memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan Non Akademik sudah berjalan dengan baik sekali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Alumni terhadap Layanan Alumni di Program Studi Hukum pada aspek pelayanan akademik dan pelayanan non akademik bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Alumni di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan manajemen yang ada di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Mohon pihak kampus mengoptimalkan lagi penggunaan dan transparansi dana dan keuangan yang bersumber dari kerja keras mahasiswa beserta tabungan. jangan hanya pembangunan gedung saja yang di percepat, tapi pembangunan karakter, kerja sama dengan dunia luar, dan penunjang kegiatan non akademik juga harus didukung.
3. Diharapkan ada Sarana untuk alumni di berikan perhatian dan wadah untuk melakukan diskusi.
4. Diharapkan perlu keterlibatan alumni secara jelas dan informatif.
5. Diharapkan Tingkatkan komunikasi dengan mahasiswa serta ormawa sehingga lebih mengetahui apakah mereka puas dengan manajemen kampus, lebih berlapang dada ketika ada kritikan dari mahasiswa, ormawa maupun alumni.