

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN  
PRASARANA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



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

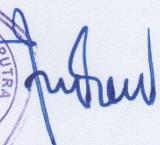
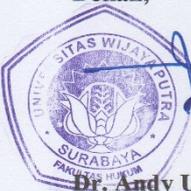
**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Keuangan, Sarana dan Prasarana  
Semester : Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H

Surabaya, 02 Oktober 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. I. Mei Indrawati, MM**  
NIDN. 0020056601

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 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 mahasiswa Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 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 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 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, 02 Oktober 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 Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Hukum.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik 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 Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik 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 Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik 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 mahasiswa 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 mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Hukum dan evaluasi perbaikan layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan layanan keuangan, sarana dan prasarana berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan oleh Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Hukum dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 150 mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-lakeu20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

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

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Keandalan (<i>reliability</i>)</b>					
<b>Aspek ini adalah kemampuan Institusi,jurusan,prodi, memberikan pelayanan kepada mahasiswa.</b>					
1.1	Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit.				
1.2	Informasi yang diberikan mudah dimengerti.				
<b>II Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>					
<b>Aspek ini adalah Sikap tanggap/kemauan dari Institusi,jurusan,prodi dalam melakukan pelayanan</b>					
2.1	Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP				
2.2	Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.				
<b>III Kepastian (<i>assurance</i>)</b>					
<b>Aspek ini adalah sikap / kemampuan Institusi,jurusan,prodi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan)</b>					
3.1	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen.				
3.2	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini.				
3.3	Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.				
<b>IV Empati (<i>empathy</i>)</b>					
<b>Aspek ini adalah sikap / Kesediaan kepedulian Institusi,jurusan,prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa)</b>					
4.1	Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP				
4.2	Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi keduakaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan.				
<b>V Tangible :</b>					
<b>Aspek ini adalah penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana</b>					
5.1	Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa,yang memadai.				

5.2	Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja.				
5.3	Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan ( <i>reliability</i> ) Aspek ini adalah kemampuan Institusi, jurusan, prodi, memberikan pelayanan kepada mahasiswa.	70	30	0	0
2.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Aspek ini adalah Sikap tanggap/kemauan dari Institusi, jurusan, prodi dalam melakukan pelayanan	75	25	0	0
3.	Kepastian ( <i>assurance</i> ) Aspek ini adalah sikap / kemampuan Institusi, jurusan, prodi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan)	74	26	0	0
4.	Empati ( <i>empathy</i> ) Aspek ini adalah sikap / Kesediaan kepedulian Institusi, jurusan, prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa)	76	24	0	0
5.	<i>Tangible</i> Aspek ini adalah penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	80	20	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan mahasiswa 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Hukum Fakultas Hukum, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 70% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 30% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan kemampuan Institusi, jurusan, prodi, memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan di Program Studi Hukum sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Aspek *Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 75% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 25% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan Sikap tanggap/kemauan dari Institusi, jurusan, prodi dalam melakukan pelayanan di Program Studi Hukum sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 74% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 26% mahasiswa

memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan sikap / kemampuan Institusi, jurusan, prodi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan) bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Hukum sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 76% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 24% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan sikap / Kesiediaan kepedulian Institusi, jurusan, prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa) di Program Studi Hukum sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tangible* menunjukkan bahwa 80% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 20% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangible* yang berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di Program Studi Hukum sudah berjalan dengan sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Hukum pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 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 mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana yang ada di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Hukum dan Ketua Program Studi Hukum dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana yang ada di Program Studi Hukum Fakultas Hukum.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Hukum dapat memberikan Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana yang terbaik bagi mahasiswa.