

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



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

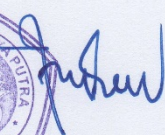

**HALAMAN PENGESAHAN**

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

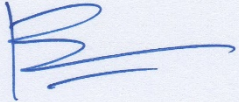
Surabaya, 09 Oktober 2021

**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. Ir. 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 Manajemen 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 manajemen 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 Manajemen 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, 09 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 proses Terhadap Layanan Manajemen Prodi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan proses layanan manajemen 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 Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas proses layanan manajemen yang diberikan oleh Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Hukum dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan layanan manajemen 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 manajemen adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 97 mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-man20> 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 Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Fasilitas</b>					
1.1	Ruang Kelas				
1.2	Fasilitas-Penyejuk Ruangan				
1.3	Ketersediaan Alat Pendukung (Proyektor, Komputer, dll)				
1.4	Fasilitas Wifi Internet gratis/hot spot				
1.5	Kamar Mandi/Toilet				
1.6	Laboratorium				
<b>II Layanan</b>					
2.1	Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Pratikum				
2.2	Keramahan Layanan Akademik				
2.3	Keramahan Layanan Surat Menyurat/Administrasi				
2.4	Informasi tentang kegiatan Ilmiah (seminar, kuliah umum, dll)				
2.5	Informasi tentang Beasiswa				
2.6	Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang				
2.7	Informasi tentang pelaksanaan Tugas Akhir/Skripsi				
<b>III PELAKSANAAN PRAKTIKUM</b>					
3.1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi pratikum				
3.2	Kelengkapan materi pratikum yang diberikan				
3.3	Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum				
3.4	Peralatan Laboratorium				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Fasilitas</b>					
1.1	Ruang Kelas	80	20	0	0
1.2	Fasilitas-Penyejuk Ruangan	80	20	0	0
1.3	Ketersediaan Alat Pendukung (Proyektor, Komputer, dll)	80	20	0	0
1.4	Fasilitas Wifi Internet gratis/hot spot	80	20	0	0
1.5	Kamar Mandi/Toilet	82	18	0	0

1.6	Laboratorium	85	15	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>82</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II Layanan</b>					
2.1	Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Pratikum	85	15	0	0
2.2	Keramahan Layanan Akademik	85	15	0	0
2.3	Keramahan Layanan Surat Menyurat/Administrasi	85	15	0	0
2.4	Informasi tentang kegiatan Ilmiah (seminar, kuliah umum, dll)	86	14	0	0
2.5	Informasi tentang Beasiswa	80	20	0	0
2.6	Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang	80	20	0	0
2.7	Informasi tentang pelaksanaan Tugas Akhir/Skripsi	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>83</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>III PELAKSANAAN PRAKTIKUM</b>					
3.1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi pratikum	85	15	0	0
3.2	Kelengkapan materi pratikum yang diberikan	85	15	0	0
3.3	Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum	86	14	0	0
3.4	Peralatan Laboratorium	79	21	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>84</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen 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 Manajemen Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra

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

#### 1. Aspek Fasilitas

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan Manajemen Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Fasilitas menunjukkan bahwa 82% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 18% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Fasilitas yang berkaitan dengan ruang kelas, fasilitas-penyejuk ruangan, ketersediaan alat pendukung (proyektor, dan computer), fasilitas wifi internet gratis, kamar mandi dan laboratorium sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Aspek Layanan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Layanan menunjukkan bahwa 83% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 17% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Layanan yang berkaitan dengan Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Pratikum, Keramahan Layanan Akademik, Keramahan Layanan, Surat Menyurat/Administrasi, Informasi tentang kegiatan Ilmiah (seminar, kuliah umum, dll), Informasi tentang Beasiswa, Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang, dan Informasi tentang pelaksanaan Tugas Akhir/Skripsi sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Aspek Pelaksanaan Pratikum

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Pratikum menunjukkan bahwa 84%

mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 16% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan Pratikum yang berkaitan dengan Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum, Kelengkapan materi praktikum yang diberikan, Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum, dan Peralatan Laboratorium di Program Studi Hukum sudah berjalan dengan baik sekali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Hukum pada aspek Fasilitas, Layanan dan Pelaksanaan Pratikum bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan manajemen 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 manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan proses layanan manajemen 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 manajemen yang ada di Program Studi Hukum Fakultas Hukum.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Hukum dapat memberikan proses layanan manajemen yang terbaik bagi mahasiswa.