

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Manajemen Program Studi Ilmu Hukum  
Semester : Tahun Akademik 2023/2024  
Fakultas/Prodi : Fakultas Hukum / Program Studi Ilmu Hukum  
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

Surabaya, 05 Desember 2023

Menyetujui,  
Dekan,



**Dr. Andy Usmina Wijaya, S.H., M.H.**  
NIDN. 0723127502

Unit Penjaminan Mutu,



**Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.**  
NIDN. 0714097901

Mengetahui,  
Kepala Badan Penjaminan Mutu



**Dr. Fitra Mardiana, S.E., M.M.**  
NIDN. 0724126802

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya, Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2023/2024 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Ilmu Hukum yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra.

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

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

Surabaya, 05 Desember 2023  
Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum



Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN SAMPUL .....  | i   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....  | ii  |
| PENGANTAR .....   | iii |
| DAFTAR ISI .....  | iv  |
| DAFTAR TABEL .....  | iv  |
| Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan<br>Akademik Program Studi Ilmu Hukum .....  | 3   |
| Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan<br>Akademik Program Studi Ilmu Hukum .....  | 3   |
| Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....   | 6   |
| 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<br>Akademik Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum .....  | 3   |
| BAB III ANALISIS HASIL SURVEI .....   | 5   |
| 3.1 Metode Pengolahan Data .....  | 5   |
| 3.2 Analisis Data .....   | 5   |
| 3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap<br>Pelayanan Akademik Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum<br>Universitas Wijaya Putra ..... | 6   |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....   | 8   |
| 4.1 Kesimpulan .....  | 8   |
| 4.2 Rekomendasi .....   | 8   |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Ilmu 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 Ilmu 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 Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas proses layanan manajemen yang diberikan oleh Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Ilmu Hukum dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan layanan manajemen di Program Studi Ilmu 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 di lingkungan Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 70 mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://forms.gle/XbeBR2WDVuquXeSeA> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada bulan Oktober – November 2023.

**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  | 85                             | 15   | 0     | 0      |
| 1.2                | Fasilitas-Penyejuk Ruangan                             | 85                             | 15   | 0     | 0      |
| 1.3                | Ketersediaan Alat Pendukung (Proyektor, Komputer, dll) | 78                             | 22   | 0     | 0      |
| 1.4                | Fasilitas Wifi Internet gratis/hot spot                | 82                             | 18   | 0     | 0      |
| 1.5                | Kamar Mandi/Toilet                                     | 79                             | 21   | 0     | 0      |

|                                  |   |           |           |          |          |
|----------------------------------|---|-----------|-----------|----------|----------|
| 1.6                              | Laboratorium  | 75        | 25        | 0        | 0        |
| <b>Skor Total</b>                |   | <b>81</b> | <b>19</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
| <b>II Layanan</b>                |   |           |           |          |          |
| 2.1                              | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Pratikum                  | 82        | 18        | 0        | 0        |
| 2.2                              | Keramahan Layanan Akademik                                    | 80        | 20        | 0        | 0        |
| 2.3                              | Keramahan Layanan Surat Menyurat/Administrasi                 | 80        | 20        | 0        | 0        |
| 2.4                              | Informasi tentang kegiatan Ilmiah (seminar, kuliah umum, dll) | 83        | 17        | 0        | 0        |
| 2.5                              | Informasi tentang Beasiswa                                    | 80        | 20        | 0        | 0        |
| 2.6                              | Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang               | 82        | 18        | 0        | 0        |
| 2.7                              | Informasi tentang pelaksanaan Tugas Akhir/Skripsi             | 80        | 20        | 0        | 0        |
| <b>Skor Total</b>                |   | <b>81</b> | <b>19</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
| <b>III PELAKSANAAN PRAKTIKUM</b> |   |           |           |          |          |
| 3.1                              | Kesesuaian materi kuliah dengan materi pratikum               | 83        | 17        | 0        | 0        |
| 3.2                              | Kelengkapan materi pratikum yang diberikan                    | 83        | 17        | 0        | 0        |
| 3.3                              | Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum                    | 86        | 14        | 0        | 0        |
| 3.4                              | Peralatan Laboratorium  | 75        | 25        | 0        | 0        |
| <b>Skor Total</b>                |   | <b>82</b> | <b>18</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 Ilmu 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 Ilmu 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 penjarangan 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 Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra

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

#### 1. Aspek Fasilitas

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Fasilitas menunjukkan bahwa 81% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 19% 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 Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Layanan menunjukkan bahwa 81% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 19% 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 Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Pratikum menunjukkan

bahwa 82% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 18% 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 Ilmu 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 Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Ilmu 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 Ilmu 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 Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Hukum dan Ketua Program Studi Ilmu Hukum dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan manajemen yang ada di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Ilmu Hukum dapat memberikan proses layanan manajemen yang terbaik bagi mahasiswa.
4. Diharapkan terdapat peningkatan fasilitas laboratorium bagi mahasiswa
5. Diharapkan terdapat peningkatan ketersediaan alat pendukung di kelas seperti komputer.
6. Diharapkan terdapat pengecekan secara berkala, khususnya terkait dengan proyektor.