

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LULUSAN 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 Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen
Semester : Tahun Akademik 2023/2024
Fakultas/Prodi : Fakultas Hukum / Program Studi Ilmu Hukum
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

Surabaya, 01 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 kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya, Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di 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 Pengguna Lulusan Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di 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 Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan 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, 01 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 Pengguna Lulusan Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum.....	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	4
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 Pengguna Lulusan Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1 Metode Pengolahan Data	4
3.2 Analisis Data.....	4
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Wijaya Putra	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	7
4.1 Kesimpulan	7
4.2 Rekomendasi.....	7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada Pengguna Lulusan 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 pengguna lulusan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Ilmu Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Pengguna Lulusan di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Pengguna Lulusan berupa penilaian kepuasan Pengguna Lulusan sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pengguna Lulusan adalah Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Pengguna Lulusan yang diberikan oleh Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

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

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen adalah Pengguna Lulusan aktif di lingkungan Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 5 Pengguna.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://forms.gle/TGq9Rg4efKUvBHNJ6> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Pengguna Lulusan dilaksanakan di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada bulan Oktober-November 2023.

BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi				
2	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat				
3	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP				
4	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian				
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti				
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan				
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah				

Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi	73	27	0	0
2.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	78	22	0	0
3.	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	75	25	0	0
4.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	72	28	0	0
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	77	23	0	0
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	80	20	0	0
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	75	25	0	0
Skor Total		76	24	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

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

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan Pengguna Lulusan 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 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 Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra

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

1. Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi menunjukkan bahwa 73% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 27% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi sudah berjalan dengan baik sekali.
2. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat menunjukkan bahwa 78% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 22% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat sudah berjalan dengan baik sekali.
3. Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP menunjukkan bahwa 75% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 25% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP sudah berjalan dengan baik sekali.
4. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian menunjukkan bahwa 72% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 28% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini

menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti menunjukkan bahwa 77% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 23% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti sudah berjalan dengan baik sekali.
6. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan menunjukkan bahwa 80% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 20% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan sudah berjalan dengan baik sekali.
7. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah menunjukkan bahwa 75% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 25% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah sudah berjalan dengan baik sekali.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen 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 Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan manajemen yang ada di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan perlunya sosialisasi berkaitan dgn prosedur layanan dan evaluasi secara berkala berkaitan dgn layanan untuk perbaikan kualitas layanan.
3. Diharapkan UWP Meningkatkan kualitas SDM dan lulusan.
4. Diharapkan selalu memperbaiki dan mengembangkan kualitas layanan (*service excellent*) dengan baik.
5. Diharapkan adanya wadah informasi yang terbuka dan interaktif bagi pengguna, calon mahasiswa atau pun mahasiswa baru secara online. mungkin bisa berbentuk fitur chat interaktif yang terdapat pada web universitas atau memanfaatkan fitur di akun resmi media sosial.
6. Diharapkan agar masing-masing lembaga kampus mengoptimalkan akun media sosialnya masing-masing sebagai wadah informasi bagi eksternal, khususnya pengguna lulusan.