

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi
Semester : Tahun Akademik 2021/2022
Fakultas/Prodi : Fakultas Hukum / Program Studi Ilmu Hukum
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

Surabaya, 28 September 2021

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. Ir. Mei Indrawati, M.M.
NIDN. 0020056601

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya, Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2021/2022 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Ilmu Hukum yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Mitra Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan 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 Mitra Terhadap Layanan Manajemen 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, 28 September 2021
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 Mitra Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum	2
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum	2
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	2
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum	2
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	4
3.1 Metode Pengolahan Data	4
3.2 Analisis Data	4
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Wijaya Putra	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	8
4.1 Kesimpulan	8
4.2 Rekomendasi	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada Mitra 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 Mitra di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Mitra berupa penilaian kepuasan Mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Mitra adalah Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Mitra yang diberikan oleh Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

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

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen adalah Mitra aktif di lingkungan Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 3 Mitra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://forms.gle/sqvzLiyQpLLy2du46> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MITRA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)				
2	Ketersediaan tempat parkir yang memadai				
3	Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman				
4	Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi				
5	Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan				
6	Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra				
7	Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus				
8	Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi				
9	Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan				
10	Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala				

Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)	80	20	0	0
2.	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	70	30	0	0
3.	Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman	76	24	0	0
4.	Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi	81	19	0	0
5	Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan	80	20	0	0
6	Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra	74	26	0	0
7	Keterlibatan Mitra untuk memberikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus	78	22	0	0
8	Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi	80	20	0	0

9	Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan	72	28	0	0
10	Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala	80	20	0	0
Skor Total		77	23	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

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

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan Mitra 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 Mitra 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 Mitra Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif) menunjukkan bahwa 80% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 20% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Ketersediaan tempat parkir yang memadai

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan tempat parkir yang memadai menunjukkan bahwa 70% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 30% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan tempat parkir yang memadai sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman menunjukkan bahwa 76% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 24% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi menunjukkan bahwa 81% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 19% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan menunjukkan bahwa 80% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 20% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan baik sekali.

6. Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra menunjukkan bahwa 74% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 26% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra sudah berjalan dengan baik sekali.

7. Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus menunjukkan bahwa 78% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 22% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus sudah berjalan dengan baik sekali.

8. Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi menunjukkan bahwa 80% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 20% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi sudah berjalan dengan baik sekali.

9. Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan menunjukkan bahwa 72% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 28% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini

menunjukkan bahwa pada aspek Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan sudah berjalan dengan baik sekali.

10. Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala menunjukkan bahwa 80% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 20% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala sudah berjalan dengan baik sekali.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Mitra terhadap Layanan Mitra 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 Mitra 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 adanya peningkatan komunikasi terhadap layanan manajemen program studi serta adanya keberlanjutan dalam setiap program.