

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
LULUSAN TERHADAP KINERJA LULUSAN  
PROGRAM STUDI HUKUM  
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

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

Surabaya, 29 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 Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan 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 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 Kinerja Lulusan 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 Kinerja Lulusan 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 Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, di masa yang akan datang.

Surabaya, 29 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 Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan.....	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	5
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 Kinerja Lulusan.....	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 Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan.....	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 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para Pengguna. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Pengguna berupa penilaian kepuasan Pengguna sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pengguna adalah Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Pengguna yang diberikan oleh Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

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

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan adalah Pengguna aktif di lingkungan Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 3 Pengguna.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://forms.gle/o1piLqer6uTe9wQx6> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?				
2	Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?				
3	Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?				
4	Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?				
5	Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?				
6	Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?				
7	Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?				
8	Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?				
9	Bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra				

Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	80	20	0	0
2	Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?	70	30	0	0
3	Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	55	45	0	0
4	Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	60	40	0	0
5	Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	65	35	0	0

6	Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	70	30	0	0
7	Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	65	35	0	0
8	Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	75	25	0	0
9	Bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra	75	25	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>68</b>	<b>32</b>	0	0



## BAB III

### ANALISIS HASIL SURVEI

#### 3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### 3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan Pengguna 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 Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra**

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

1. Sikap/Etika Lulusan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Sikap/Etika Lulusan menunjukkan bahwa 80% Pengguna memberikan penilaian sangat baik dan 20% Pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Sikap/Etika Lulusan sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Keahlian lulusan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Keahlian lulusan menunjukkan bahwa 70% Pengguna memberikan penilaian sangat baik dan 30% Pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Keahlian lulusan sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Kemampuan Bahasa Asing

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan Bahasa Asing menunjukkan bahwa 55% Pengguna memberikan penilaian sangat baik dan 45% Pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Bahasa Asing sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Kemampuan penggunaan Teknologi

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan penggunaan Teknologi menunjukkan bahwa 60% Pengguna memberikan penilaian sangat baik dan 40% Pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan penggunaan Teknologi sudah berjalan dengan baik sekali.

5. Kemampuan Berkomunikasi Lulusan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan Berkomunikasi Lulusan menunjukkan bahwa 65% Pengguna memberikan penilaian sangat baik dan 35%

Pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Berkomunikasi Lulusan sudah berjalan dengan baik sekali.

6. Kemampuan Kerjasama lulusan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan Kerjasama lulusan menunjukkan bahwa 70% Pengguna memberikan penilaian sangat baik dan 30% Pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Kerjasama lulusan sudah berjalan dengan baik sekali.

7. Kemampuan Pengembangan Diri

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan Pengembangan Diri menunjukkan bahwa 65% Pengguna memberikan penilaian sangat baik dan 35% Pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Pengembangan Diri sudah berjalan dengan baik sekali.

8. Kesiapan Terjun dimasyarakat

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Kesiapan Terjun dimasyarakat menunjukkan bahwa 75% Pengguna memberikan penilaian sangat baik dan 25% Pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kesiapan Terjun dimasyarakat sudah berjalan dengan baik sekali.

9. Harapan Pengguna terhadap Lulusan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Harapan Pengguna terhadap Lulusan menunjukkan bahwa 75% Pengguna memberikan penilaian sangat baik dan 25% Pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Harapan Pengguna terhadap Lulusan sudah berjalan dengan baik sekali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Kemampuan lulusan berbahasa asing perlu ditingkatkan, mengingat kompetitifnya dunia kerja saat ini.
3. Diharapkan lulusan Lebih banyak pembekalan dunia kerja secara aplikatif.
4. Diharapkan lulusan selain mengedepankan segi akademik, melainkan juga dari segi organisasi atau *teamwork*, yang dapat mendukung kinerja lulusan tersebut di pekerjaannya.