

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
LULUSAN 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 Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen  
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

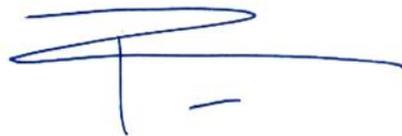
## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan 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 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 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, 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 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 3 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 Agustus-September 2021.

## 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	71	29	0	0
2.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	73	27	0	0
3.	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	75	25	0	0
4.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	71	29	0	0
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	75	25	0	0
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	77	23	0	0
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	72	28	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>73</b>	<b>27</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 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 71% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 29% 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 73% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 27% 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 71% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 29% 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 75% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 25% 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 77% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 23% 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 72% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 28% 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 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.
5. Diharapkan selalu memperbaiki dan mengembangkan kualitas layanan (*service excellent*) dengan baik.