

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN ALUMNI  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Prodi  
Semester : Tahun Akademik 2022/2023  
Fakultas/Prodi : Fakultas Hukum / Program Studi Ilmu Hukum  
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

Menyetujui,  
Dekan,



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

Surabaya, 12 September 2022

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 Alumni Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2022/2023 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Ilmu Hukum yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Alumni Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Alumni 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, 12 September 2022  
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 Alumni Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum .....	5
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	8
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 Alumni Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI .....	7
3.1 Metode Pengolahan Data .....	7
3.2 Analisis Data .....	7
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Wijaya Putra .....	8
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	9
4.1 Kesimpulan .....	9
4.2 Rekomendasi .....	9

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

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

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen adalah Alumni aktif di lingkungan Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 35 Alumni.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://forms.gle/zSaT7keZqMpgV1UF8> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Alumni dilaksanakan di Program Studi Ilmu Hukum Universitas  
Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2022.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN ALUMNI (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pelayanan Akademik</b>					
1.1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan				
1.2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat.				
1.3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
1.4	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.				
1.5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana				
1.6	Dosen memberi perkuliahan dengan baik				
1.7	Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan				
1.8	Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan				
1.9	Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan ketrampilan				
1.10	Praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (Kunjungan industry, PKL, Magang)				
1.11	Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio- visual)				
1.12	Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)				
1.13	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan				
1.14	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan				
1.15	Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja				
1.16	Tenaga kependidikan melayani dengan baik				
1.17	Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa				
1.18	Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas				
1.19	Pegawai / Tenaga kependidikan memiliki				

	Profesionalisme dan pengetahuan yang luas				
1.20	Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya				
1.21	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik				
1.22	Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa				
1.23	Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa				
1.24	Pengumuman Nilai keluar tepat waktu				
1.25	Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses				
1.26	Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik				
1.27	Suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif				
<b>II Pelayanan Non Akademik</b>					
2.1	Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai				
2.2	Pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik				
2.3	Keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin				
2.4	Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik				
2.5	Fasilitas komputer dan internet memadai				
2.6	Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai				
2.7	Organisasi kemahasiswaan yang aktif				
2.8	Konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik				
2.9	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima				
2.10	Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)				
2.11	Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai				
2.12	Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai				
2.13	Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses				
2.14	Pelayanan Bank mudah diakses				
2.15	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik				

Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN ALUMNI (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pelayanan Akademik</b>					
1.1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	81	19	0	0
1.2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat.	81	19	0	0
1.3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	80	20	0	0
1.4	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	81	19	0	0
1.5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	79	21	0	0
1.6	Dosen memberi perkuliahan dengan baik	77	23	0	0
1.7	Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan	81	19	0	0
1.8	Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan	82	18	0	0
1.9	Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan ketrampilan	79	21	0	0
1.10	Praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (Kunjungan industry, PKL, Magang)	84	16	0	0
1.11	Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio- visual)	74	26	0	0
1.12	Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)	77	23	0	0
1.13	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	77	23	0	0
1.14	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	77	23	0	0
1.15	Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja	84	16	0	0
1.16	Tenaga kependidikan melayani dengan baik	83	17	0	0
1.17	Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa	83	17	0	0
1.18	Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	84	16	0	0
1.19	Pegawai / Tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	82	18	0	0
1.20	Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya	81	19	0	0
1.21	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik	79	21	0	0

1.22	Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa	83	17	0	0
1.23	Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa	87	13	0	0
1.24	Pengumuman Nilai keluar tepat waktu	84	16	0	0
1.25	Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses	80	20	0	0
1.26	Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik	84	16	0	0
1.27	Suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif	84	16	0	0
<b>Skor Total</b>		81	19	0	0
<b>II Pelayanan Non Akademik</b>					
2.1	Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai	79	21	0	0
2.2	Pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik	75	25	0	0
2.3	Keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin	82	18	0	0
2.4	Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik	76	24	0	0
2.5	Fasilitas komputer dan internet memadai	80	20	0	0
2.6	Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai	83	17	0	0
2.7	Organisasi kemahasiswaan yang aktif	76	24	0	0
2.8	Konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik	78	22	0	0
2.9	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima	77	23	0	0
2.10	Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)	77	23	0	0
2.11	Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai	80	20	0	0
2.12	Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai	82	18	0	0
2.13	Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses	86	14	0	0
2.14	Pelayanan Bank mudah diakses	81	19	0	0
2.15	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik	78	22	0	0
<b>Skor Total</b>		79	21	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

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

#### **3.2 Analisis Data**

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

#### **1. Pelayanan Akademik**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelayanan Akademik menunjukkan bahwa 81% Alumni memberikan penilaian sangat baik dan 19% Alumni memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan Akademik sudah berjalan dengan baik sekali.

#### **2. Pelayanan Non Akademik**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelayanan Non Akademik menunjukkan bahwa 79% Alumni memberikan penilaian sangat baik dan 21% Alumni memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan Non Akademik sudah berjalan dengan baik sekali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Alumni terhadap Layanan Alumni di Program Studi Ilmu Hukum pada aspek pelayanan akademik dan pelayanan non akademik bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Alumni 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 Alumni 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 perlu keterlibatan alumni secara jelas dan informatif.
3. Diharapkan ada wadah bagi alumni sebagai bentuk perhatian dan wadah untuk melakukan diskusi.
4. Diharapkan terdapat peningkatan komunikasi dengan mahasiswa serta ormawa sehingga lebih mengetahui terkait kepuasan alumni dengan manajemen kampus.