

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MAHASISWA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**


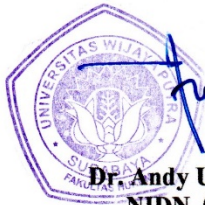


**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa  
Semester : Tahun Akademik 2018/2019  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H

Menyetujui,  
Dekan,

**Dr. Andy Usmina Wijaya, SH.,MH**  
NIDN. 0723127502

Surabaya, 13 Oktober 2019

Unit Penjaminan Mutu,

**Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H**  
NIDN. 0714097903

Mengetahui,  
Kepala Badan Penjaminan Mutu


**Dr. Ir. Mei Indrawati,MM**  
NIDN. 0020056601



## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa  
Semester : Tahun Akademik 2018/2019  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H


Surabaya, 13 Oktober 2019

Menyetujui,  
Dekan,

Unit Penjaminan Mutu,

Dr. Andy Usmina Wijaya, SH.,MH  
NIDN. 0723127502

Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H  
NIDN. 0714097903

Mengetahui,  
Kepala Badan Penjaminan Mutu


Dr. Ir. Mei Indrawati,MM  
NIDN. 0020056601

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Hukum.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Hukum.....	6
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 Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Hukum Fakultas Hukum .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Wijaya Putra .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Mahasiswadi Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Mahasiswa berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa Program Studi Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Mahasiswa yang diberikan oleh Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Hukum dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Mahasiswa di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 70 mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswadi Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-laymhsw18> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2019.

## BAB II

### HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Keandalan (<i>reliability</i>)</b>					
<b>Aspek ini adalah kemampuan Institusi jurusan, prodi memberikan pelayanan bidang kemahasiswaan.</b>					
1.1	Pimpinan yang ada di UWP (Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Kepala Biro Kemahasiswaan dan Alumni, dan Ketua Program Studi berusaha memberikan arahan dan berkomunikasi dalam setiap kegiatan kemahasiswaan				
1.2	Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.				
1.3	UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.				
1.4	Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan				
1.5	Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa				
<b>II Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>					
<b>Aspek ini adalah Sikap tanggap/kemauan dari Institusi, jurusan, prodi dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.</b>					
2.1	2.1. UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan				
2.2	Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa				
2.3	UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa				
2.4	Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya				
2.5	UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan				
<b>III Kepastian (<i>assurance</i>)</b>					
<b>Aspek ini adalah sikap / kemampuan Institusi, jurusan, prodi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan</b>					
3.1	Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.				
3.2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan				
3.3	Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa				

3.4	Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.				
3.5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
<b>IV Empati (<i>empathy</i>)</b>					
<b>Aspek ini adalah sikap / Kesediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.</b>					
4.1	UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.				
4.2	UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.				
4.3	UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan				
4.4	UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				
4.5	Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.				
<b>V Tangible :</b>					
<b>Aspek ini adalah penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana bidang kemahasiswaan.</b>					
5.1	UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)				
5.2	UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai				
5.3	UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan				
5.4	UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa				
5.5	UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa				



Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan ( <i>reliability</i> ) Aspek ini adalah kemampuan Institusi jurusan, prodi memberikan pelayanan bidang kemahasiswaan.	60	40	0	0
2.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Aspek ini adalah Sikap tanggap/kemauan dari Institusi, jurusan, prodi dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.	70	30	0	0
3.	Kepastian ( <i>assurance</i> ) Aspek ini adalah sikap / kemampuan Institusi, jurusan, prodi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	64	36	0	0
4.	Empati ( <i>empathy</i> ) Aspek ini adalah sikap / Kesiediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	75	25	0	0
5.	<i>Tangible</i> Aspek ini adalah penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana bidang kemahasiswaan.	80	20	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan mahasiswa 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Hukum Fakultas Hukum, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 60% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 40% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan kemampuan Institusi jurusan, prodi memberikan pelayanan bidang kemahasiswaan di Program Studi Hukum sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Aspek *Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 70% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 30% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan Sikap tanggap/kemauan dari Institusi, jurusan, prodi dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan di Program Studi Hukum sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 64% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 36% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan sikap / kemampuan Institusi, jurusan, prodi untuk memberi keyakinan kepada

mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang diberikan di Program Studi Hukum sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 75% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 25% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan sikap / Kesiediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa di Program Studi Hukum sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Aspek *Tengible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tengible* menunjukkan bahwa 80% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 20% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tengible* yang berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana bidang kemahasiswaan di Program Studi Hukum sudah berjalan dengan sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Hukum pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Mahasiswa di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Mahasiswa yang ada di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Hukum dan Ketua Program Studi Hukum dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang Layanan Mahasiswa yang ada di Program Studi Hukum Fakultas Hukum.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Hukum dapat memberikan Layanan Mahasiswa yang terbaik bagi mahasiswa.