

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN
TERHADAP KINERJA LULUSAN DAN
LAYANAN MANAJEMEN PRODI
TAHUN 2022**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
2022**

**Laporan Survei
Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum
Universitas Wijaya Putra**



Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Dan
Layanan Manajemen Prodi
Tahun 2022

PENGESAHAN		
Dibuat oleh	Mengetahui	Disahkan oleh
Unit Penjaminan Mutu	Ketua Program Studi	Dekan
		
Dr. Rihantoro Bayu Aji, S.H.,M.H 0714097903	Sekaring Ayumeida Kusnadi,S.H.,M.H 0714049305	 Dr. Andy Usmina Wijaya,S.H.,M.H 0723127502

KATA PENGANTAR

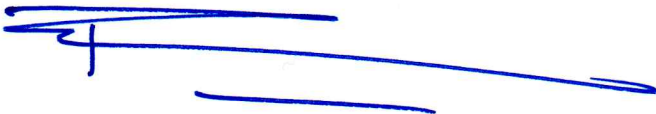
Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan akademik di lingkungan Program Studi (Prodi) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan akademik Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan survei kepuasan pengguna lulusan.

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya pengguna lulusan atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni UWP dan kepuasan pengguna lulusan terhadap manajemen program studi tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 03 Januari 2023
UPM



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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL		i
HALAMAN PENGESAHAN		i
KATA PENGANTAR		ii
DAFTAR ISI		iii
DAFTAR TABEL		iv
DAFTAR DIAGRAM		v
BAB 1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan	2
	1.3 Luaran Yang Diharapkan	2
	1.4 Dasar Hukum	
BAB 2	METODE SURVEI	3
	2.1 Waktu dan Tempat	3
	2.2 Komponen dan Aspek Pengukuran	3
	2.3 Metode Survei	3
	2.4 Responden	3
	2.5 Metode Analisis Data	3
	2.6 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	4
BAB 3	HASIL SURVEI	
	3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	5
	3.2 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni	5
	3.3 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi	5
BAB 4	PENUTUP	
	4.1 Simpulan	17
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	17
	4.3 Evaluasi dan perbaikan survey kepuasan pengguna	18
LAMPIRAN	1 Daftar pertanyaan survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni	19
	2 Daftar pertanyaan survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi	20

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Tabel 2.2. Tingkat Kepuasan

Tabel 3.1. Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada periode 2021/2022 Program Studi Ilmu Hukum

Tabel 3.2. Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada periode 2021/2022 Program Studi Ilmu Hukum

Tabel 4.1. Rekomendasi dan Tindak Lanjut Survei Pengguna

DAFTAR DIAGRAM TABEL DAN LINGKARAN

- Diagram Tabel 3.1.** Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni
- Diagram 3.2** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Sikap/Etika Lulusan
- Diagram 3.3** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Keahlian Lulusan
- Diagram 3.4** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Kemampuan Bahasa Asing Lulusan
- Diagram 3.5** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Kemampuan Penggunaan Teknologi
- Diagram 3.6** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Kemampuan Berkomunikasi
- Diagram 3.7** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Kemampuan Kerjasama
- Diagram 3.8** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Kemampuan Pengembangan Diri
- Diagram 3.9** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Kesiapan Terjun dimasyarakat
- Diagram 3.10** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Harapan Pengguna
- Diagram Tabel 3.11.** Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi
- Diagram 3.12** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek Pedoman Akademis
- Diagram 3.13** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek Pelayanan Pertanyaan
- Diagram 3.14** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek Pelayanan sesuai SOP
- Diagram 3.15** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
- Diagram 3.16** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek pemberian informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
- Diagram 3.17** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek ercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
- Diagram 3.18** Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Program Studi Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum sebagai bagian integral dari Universitas Wijaya Putra (UWP) telah menetapkan visi dan misi serta Dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Salah satu bentuknya adalah survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni UWP dan manajemen program studi (prodi).

Pengukuran terkait sejauh mana keberhasilan prodi/fakultas membentuk lulusan yang dapat berguna bagi masyarakat perlu dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna yang ditujukan kepada pengguna lulusan/stakeholder/instansi/lembaga/sekolah. Instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan ini berisi tentang sikap/etika, keahlian, kemampuan berbahasa asing, kemampuan penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kemampuan kerja sama, kemampuan pengembangan diri, kesiapan terjun di masyarakat, dan harapan pengguna lulusan terhadap lulusan UWP.

Sedangkan instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi berisi tentang tersedianya pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi, memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat, memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP, pelayanan diberikan dengan penuh perhatian, kemampuan staff memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan, dan secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.

Survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni pada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen yang diberikan oleh Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum di masa selanjutnya.

Hasil survei ini akan memberikan manfaat langsung bagi prodi, karena selain menjadi bahan monitoring, survei ini dapat berfungsi sebagai umpan balik bagi prodi dan Universitas untuk mengevaluasi dan memperbaiki kurikulum dan pengelolaan prodi agar lulusan UWP

dapat mengakomodir kebutuhan atau tuntutan masyarakat dan pengelola prodi. Selain itu, hasil survei ini juga sangat bermanfaat sebagai penunjang dalam akreditasi.

1.2. Tujuan

1. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni UWP pada masing-masing prodi, Fakultas.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi program Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum dalam peningkatan kontribusi prodi terhadap kompetensi yang ada di dunia kerja.
4. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai monitoring kemampuan adaptasi lulusan prodi ketika memasuki dunia kerja.
5. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan untuk meningkatkan kualitas prodi di masa yang akan datang
6. Survei dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

1.3. Luaran Yang Diharapkan

Tersediaanya dokumen laporan survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni dan layanan manajemen prodi di masing-masing Prodi serta rekomendasi perbaikan sistem penyelenggaraan dan pengelolaan prodi.

1.4. Dasar Hukum

1. Undang Undang No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
2. Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi,
3. Kebijakan Mutu UWP Tahun 2020
4. Manual Mutu UWP Tahun 2020
5. Standar Mutu UWP Tahun 2020
6. Statuta Universitas Wijaya Putra

BAB 2

METODE SURVEI

2.1. Waktu dan Tempat

Survei dilakukan pada tanggal 19 s/d 27 Desember 2022 melalui link Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan: <https://tinyurl.com/keppengguna-kinerjalulusan> dan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi: <https://tinyurl.com/keppengguna-laymanj>

2.2. Komponen dan Aspek Pengukuran

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni dan layanan manajemen prodi. Survei kepuasan mahasiswa menggunakan dua instrumen, yaitu:

- a. Instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni, dan
- b. Instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi.

2.3. Metode Survei

Kuesioner kepuasan pengguna lulusan akan dikirimkan ke Dekan untuk disampaikan kepada masing-masing prodi selanjutnya masing-masing prodi akan menyebarkan instrumen tersebut kepada pengguna lulusan.

2.4. Responden

Jumlah responden pada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum sebanyak 18 pengguna. Penyebaran survei kepuasan pengguna lulusan telah mendapatkan respon sebanyak 18 dari total pengguna.

2.5. Metode Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penilaian kinerja alumni di program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum dihitung skor dari tiap pernyataan yang diberikan. Adapun skor yang diperoleh dari tiap pernyataan dengan menggunakan skala likert 4, sebagai berikut :

Tabel 2.1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Nilai/Bobot	Predikat/Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Proses pengolahan data dapat disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala terhadap aspek yang dinilai. Rekomendasi dan tindak lanjut akan diberikan berdasarkan diskripsi analisis.

Untuk menentukan persentase skor ditentukan sebagai berikut :

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah pengguna yang menjawab pada pilihan score} \times 100\%}{\text{Total pengguna yang mengisi kuesioner}}$$

Tabel 2.2 Tingkat Kepuasan

No	Persentase (%)	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) kepada KPS di masing-masing Fakultas di UWP. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Prodi dan Fakultas.

2.6. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan dengan disertai rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut akan ditindak lanjuti oleh pimpinan untuk perbaikan.

Bab 3 HASIL SURVEI

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25, maka semua instrumen sudah valid dan reliabel.

3.2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan dibuat dalam bentuk tabel dan gambar (diagram lingkaran) dan diberikan penjelasan.

1. Survei kepuasan pengguna lulusan dibuat dalam bentuk diagram batang dilihat secara keseluruhan yang kemudian akan dijabarkan menggunakan persentase dalam bentuk diagram lingkaran. **Diagram tabel 3.1** menunjukkan gambaran secara keseluruhan hasil survei kepada pengguna lulusan program Studi Ilmu Hukum. Berikut adalah deskripsi hasil survei pengguna lulusan terhadap kinerja alumni di program studi Ilmu Hukum.

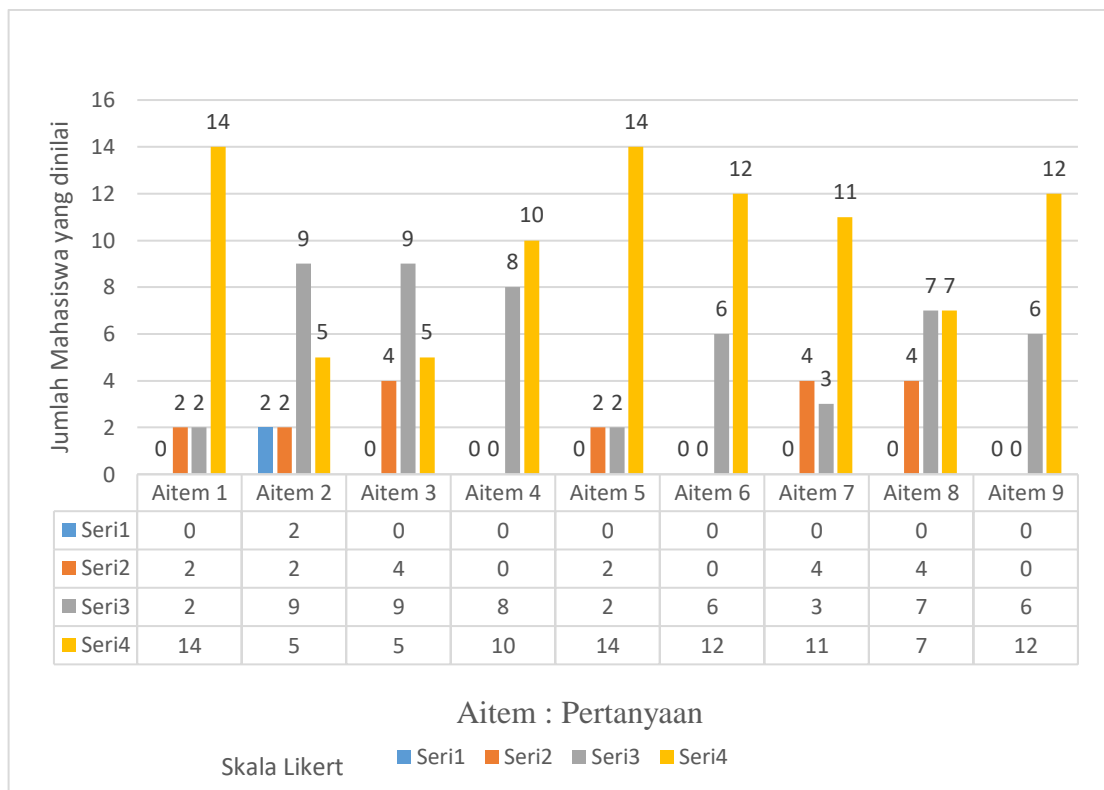


Diagram Tabel 3.1. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni

2. Laporan hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni dibuat dalam bentuk tabel Aspek yang dinilai

Tabel 3.1 Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada periode 2022 Program Studi Ilmu Hukum

No	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		1	2	3	4	
1	Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	2	2	14	18
2	Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?	2	2	9	5	18
3	Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	4	9	5	18
4	Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	0	8	10	18
5	Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	2	2	14	18
6	Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	0	6	12	18
7	Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	4	3	11	18
8	Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	4	7	7	18
9	Bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra	0	0	6	12	18
Total Keseluruhan		2	18	52	90	162

3.2.1 Sikap/Etika

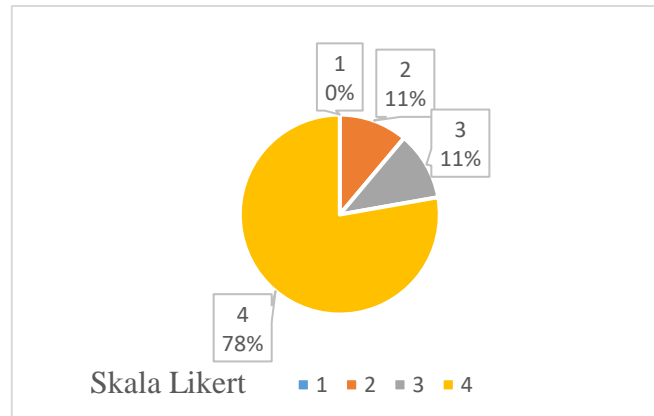


Diagram 3.2 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Sikap/Etika Lulusan

Berdasarkan diagram 3.2 diatas terdiri dari Aspek bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda, dengan skor yang tertinggi sebesar 78 % yang termasuk kategori baik.

3.2.2. Keahlian

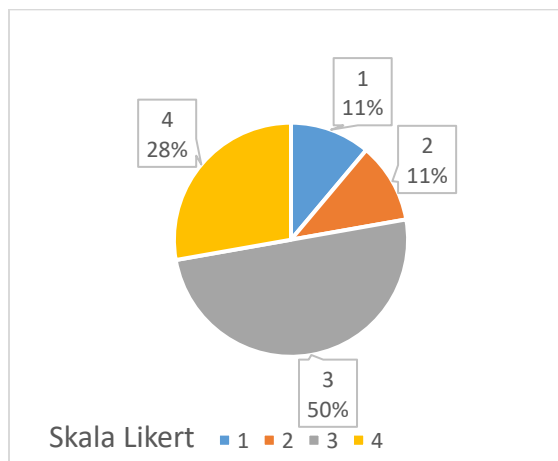


Diagram 3.3 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Keahlian Lulusan

Berdasarkan diagram 3.3 diatas terdiri dari Aspek bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya, dengan skor yang tertinggi sebesar 50 % yang termasuk kategori cukup.

3.2.3. Kemampuan Bahasa Asing

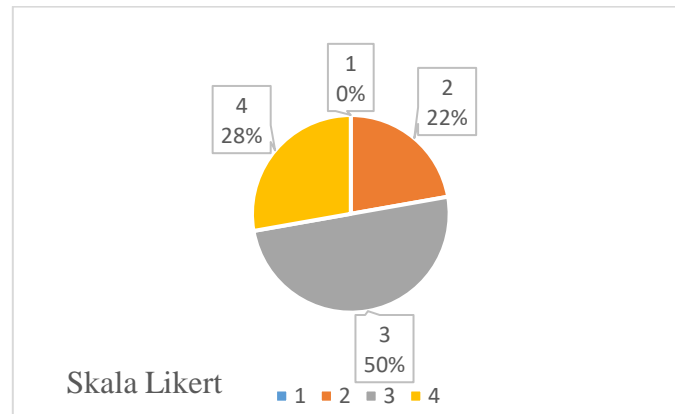


Diagram 3.4 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Kemampuan Bahasa Asing Lulusan

Berdasarkan diagram 3.4 diatas terdiri dari Aspek bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda, dengan skor yang tertinggi sebesar 50 % yang termasuk kategori cukup.

3.2.4. Kemampuan Penggunaan Teknologi

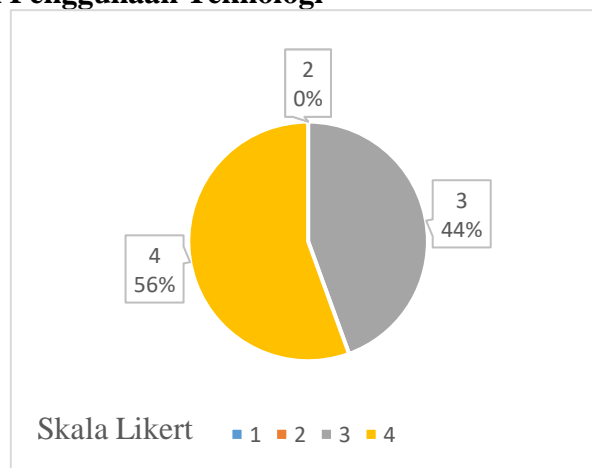


Diagram 3.5 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Kemampuan Penggunaan Teknologi

Berdasarkan diagram 3.5 diatas terdiri dari Aspek bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda, dengan skor yang tertinggi sebesar 56 % yang termasuk kategori cukup.

3.2.5. Kemampuan Berkomunikasi

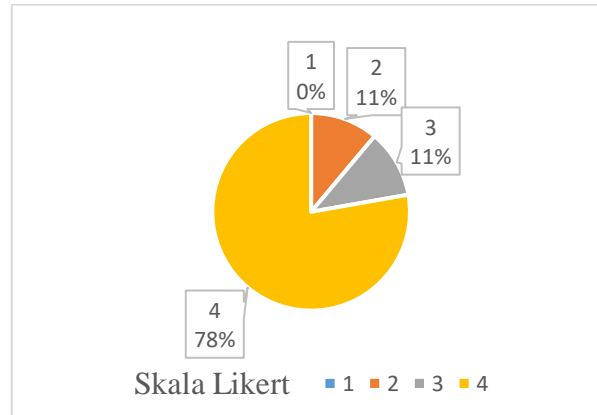


Diagram 3.6 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Kemampuan Berkomunikasi

Berdasarkan diagram 3.6 diatas terdiri dari Aspek Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda, dengan skor yang tertinggi sebesar 78 % yang termasuk kategori baik.

3.2.6. Kemampuan Kerjasama

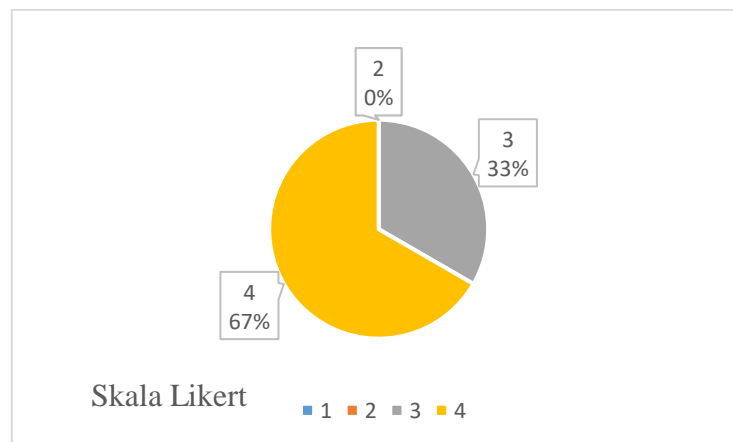


Diagram 3.7 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Kemampuan Kerjasama

Berdasarkan diagram 3.7 diatas terdiri dari Aspek bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda, dengan skor yang tertinggi sebesar 67 % yang termasuk kategori baik.

3.2.7. Kemampuan Pengembangan Diri

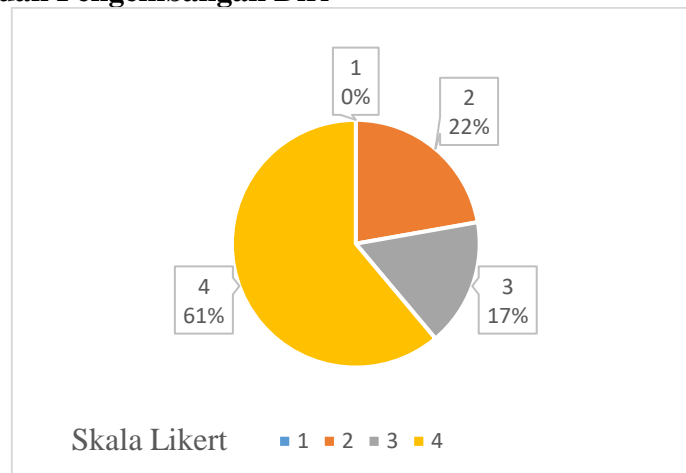


Diagram 3.8 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Kemampuan Pengembangan Diri

Berdasarkan diagram 3.8 diatas terdiri dari Aspek bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda, dengan skor yang tertinggi sebesar 67 % yang termasuk kategori baik.

3.2.8. Kesiapan Terjun dimasyarakat

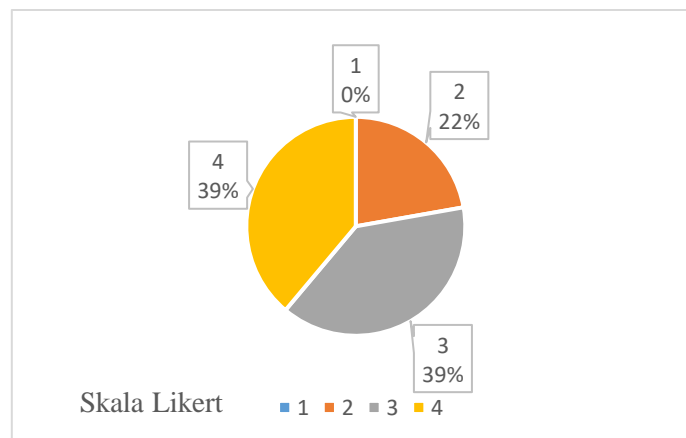


Diagram 3.9 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Kesiapan Terjun dimasyarakat

Berdasarkan diagram 3.9 diatas terdiri dari Aspek bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda, ada 2 skor yang mempunyai nilai presentase yang sama yaitu 39 % yang termasuk kategori kurang.

3.2.9. Harapan Pengguna

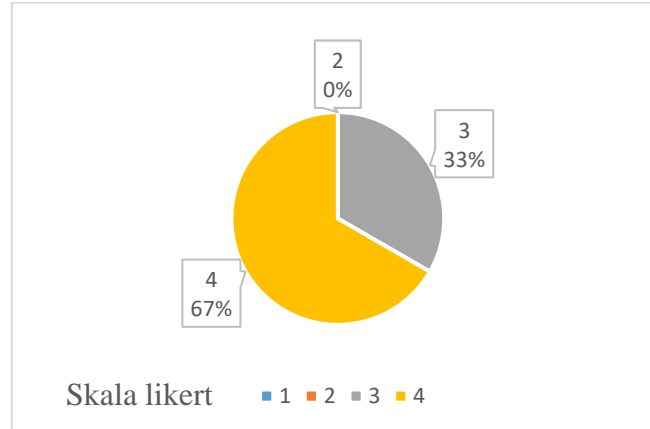


Diagram 3.10 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni pada Aspek Harapan Pengguna

Berdasarkan diagram 3.10 diatas terdiri dari Aspek bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra, dengan skor yang tertinggi sebesar 67 % yang termasuk kategori baik.

3.3. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi

Diisi dengan hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen Prodi dan dibuat dalam bentuk Tabel dan gambar (diagram lingkaran) serta diberikan penjelasan.

1. Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi dibuat dalam bentuk diagram batang yang kemudian akan dijabarkan menggunakan persentase dalam bentuk diagram lingkaran. **Diagram Tabel 3.11.** menunjukkan gambaran secara keseluruhan hasil survei kepada pengguna lulusan program Studi Ilmu Hukum terhadap Layanan Manajemen Prodi. Berikut adalah deskripsi hasil survei pengguna lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi Ilmu Hukum.

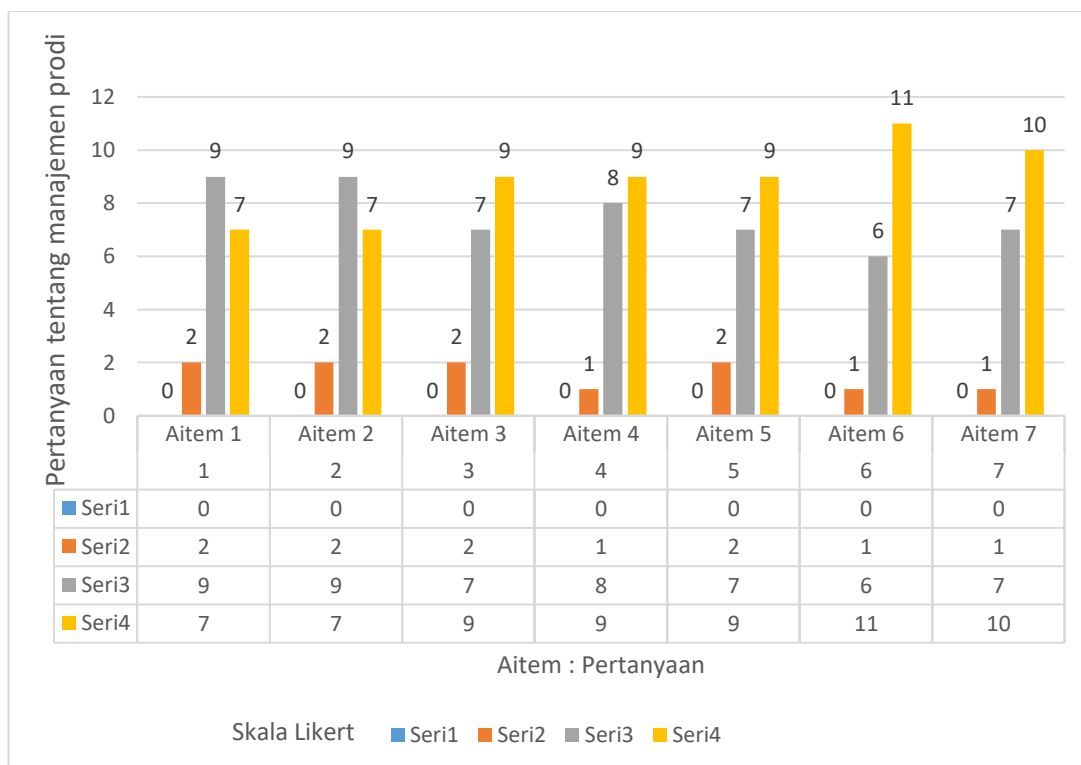


Diagram Tabel 3.11. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi

- Laporan hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi dibuat dalam bentuk tabel Aspek yang dinilai

Tabel 3.2 Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada periode 2022 Program Studi Ilmu Hukum

No	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		1	2	3	4	
1	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi	0	2	9	7	18
2	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	0	2	9	7	18
3	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	0	2	7	9	18
4	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	0	1	8	9	18
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	0	2	7	9	18
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan	0	1	6	11	18
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0	1	7	10	18

Total Keseluruhan	0	11	53	62	126
--------------------------	---	----	----	----	-----

3.3.1. Pedoman Akademis

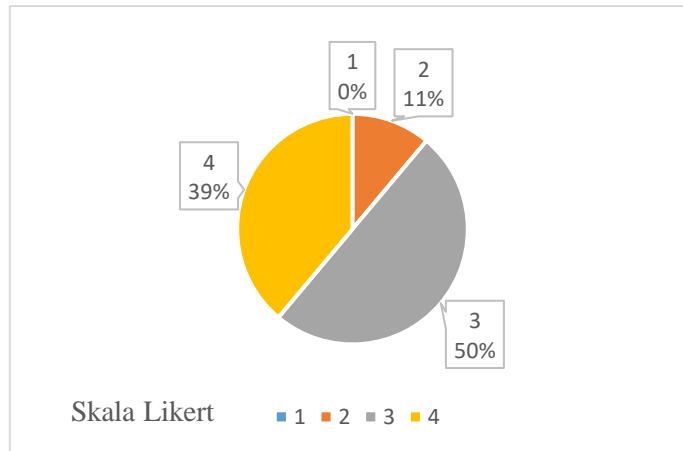


Diagram 3.12 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek Pedoman Akademis

Berdasarkan diagram 3.12 di atas terdiri dari Aspek Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi, dengan skor yang tertinggi sebesar 50 % yang termasuk kategori cukup.

3.3.2. Pelayanan Pertanyaan

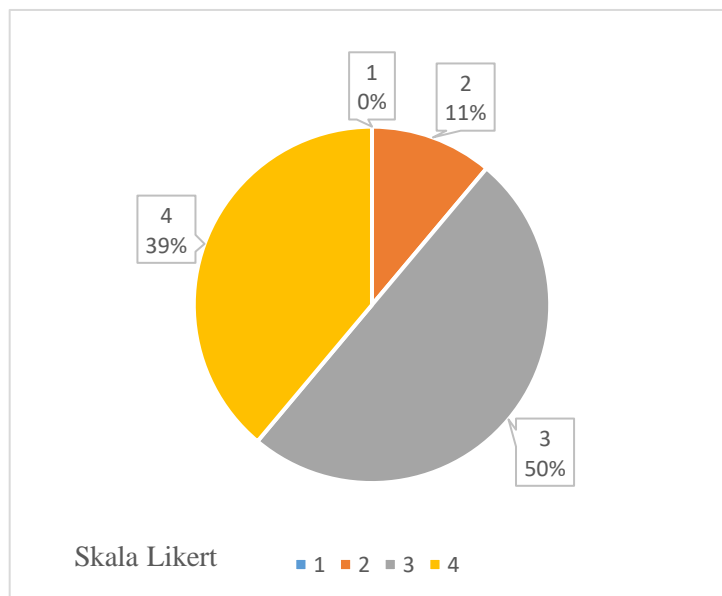


Diagram 3.13 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek Pelayanan Pertanyaan

Berdasarkan diagram 3.13 diatas terdiri dari Aspek Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat, dengan skor yang tertinggi sebesar 50 % yang termasuk kategori cukup.

3.3.3. Pelayanan sesuai SOP

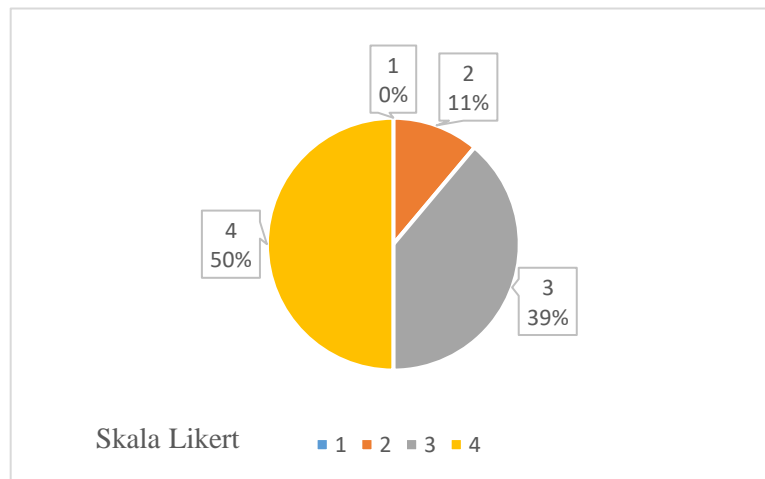


Diagram 3.14 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek Pelayanan sesuai SOP

Berdasarkan diagram 3.14 diatas terdiri dari Aspek Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP, dengan skor yang tertinggi sebesar 50 % yang termasuk kategori cukup.

3.3.4. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian

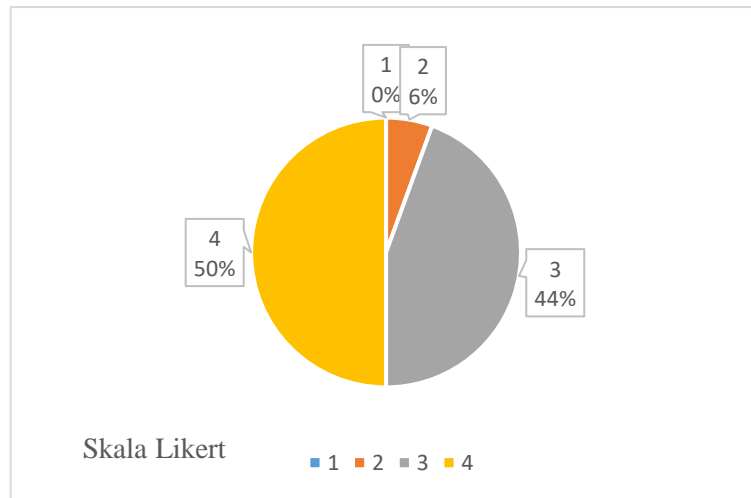


Diagram 3.15 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian

Berdasarkan diagram 3.15 diatas terdiri dari Aspek Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian, dengan skor yang tertinggi sebesar 50 % yang termasuk kategori cukup.

3.3.5. Pemberian informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti

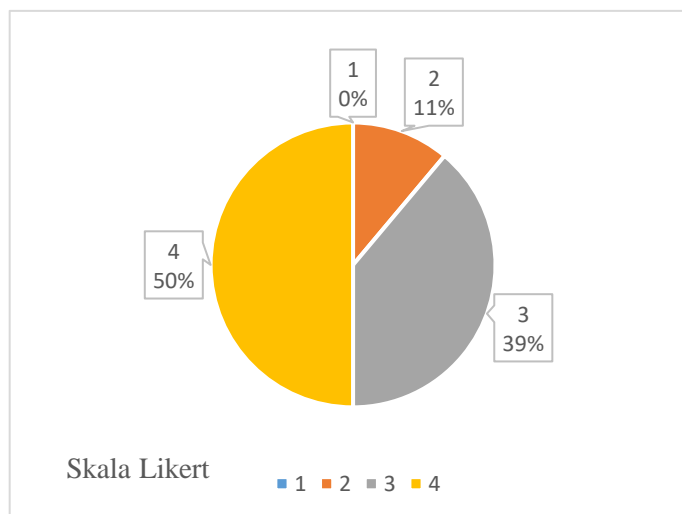


Diagram 3.16 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek pemberian informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti

Berdasarkan diagram 3.16 diatas terdiri dari Aspek Kemampuan staf memberikan

informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, dengan skor yang tertinggi sebesar 50 % yang termasuk kategori cukup.

3.3.6. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan

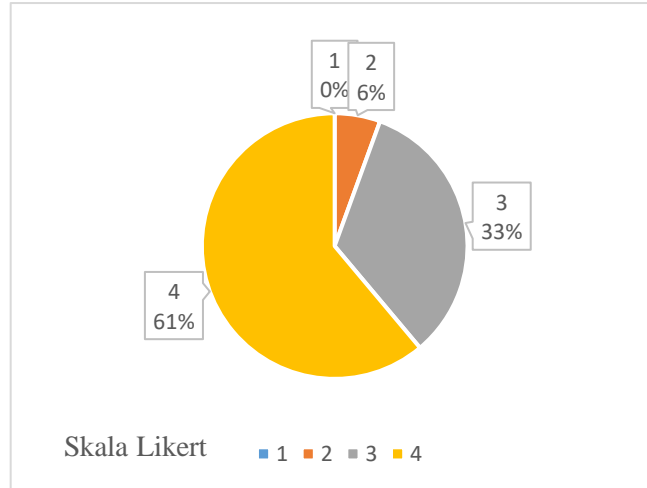


Diagram 3.17 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan

Berdasarkan diagram 3.17 diatas terdiri dari Aspek Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan, dengan skor yang tertinggi sebesar 61 % yang termasuk kategori baik.

3.3.7. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

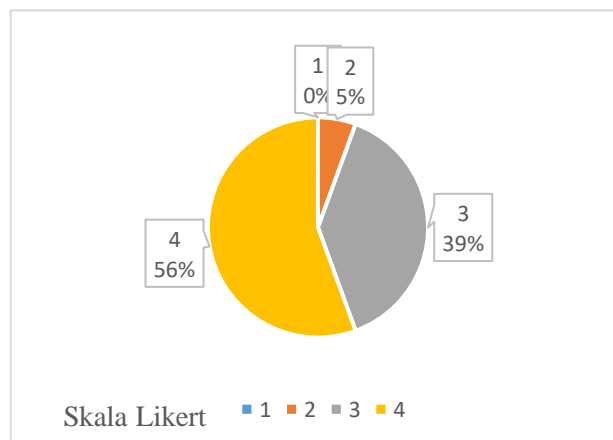


Diagram 3.18 Persentase Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Aspek Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

Berdasarkan diagram 3.18 diatas terdiri dari Aspek Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah , dengan skor yang tertinggi sebesar 56 % yang termasuk kategori cukup.

Bab 4 PENUTUP

4.1. Simpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan Program Studi Ilmu Hukum terhadap kinerja alumni secara keseluruhan mendapatkan penilaian yang **Baik** sebanyak 56 %, **Cukup** sebanyak 33% dan 11% memberikan nilai **Kurang**. Nilai terbanyak pada kriteria baik diberikan oleh pengguna kepada para lulusan Prodi Ilmu Hukum, antara lain diberikan pada aspek sikap/etika lulusan, keahlian lulusan, kemampuan berbahasa asing lulusan, kemampuan penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi lulusan, kemampuan kerjasama lulusan, kemampuan pengembangan diri lulusan, dan kesiapan terjun di masyarakat.

Sedangkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen Prodi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra secara keseluruhan menunjukkan bahwa 86% pengguna memberikan nilai **Cukup** dan nilai **Baik** diberikan sebanyak 14%. Nilai terbanyak pada kriteria cukup diberikan oleh pengguna kepada para lulusan Prodi Ilmu Hukum antara lain diberikan pada Pedoman Akademis, Pelayanan Pertanyaan, Pelayanan sesuai SOP, Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian, Pemberian informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, dan Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.

4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Tabel 4.1. Rekomendasi dan tindak lanjut

No	Rekomendasi	Tindak Lanjut
Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni		
1	Peningkatan aspek kesiapan Lulusan untuk terjun di masyarakat	Lulusan perlu meningkatkan kemampuan berbahasa asing serta setiap lulusan yang akan terjun ke dunia kerja perlu paham apa potensi soft skill dari dirinya masing-masing agar cepat penyesuaian di tempat kerja.
Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi		
1	Peningkatan aspek Pedoman Akademis, Pelayanan Pertanyaan,	Agar setiap lulusan Fakultas Hukum selalu mengembangkan pengetahuan

	Pelayanan sesuai SOP, Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian, Pemberian informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, dan Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	baik yang telah diajarkan di kampus dan di luar kampus, selain itu lulusan harusnya perlunya mengikuti sosialisasi berkaitan dengan prosedur layanan dan evakuasi secara berkala berkaitan dengan layanan untuk perbaikan kualitas layanan
--	---	--

4.3. Evaluasi dan perbaikan survey kepuasan pengguna

Dari pelaksanaan survey kepuasan pengguna lulusan tahun pelaksanaan 2022 ini terdapat beberapa evaluasi dan perbaikan yang dapat dilakukan untuk pelaksanaan survei kepuasan tahun berikutnya diantaranya:

1. Mohon dikoreksi untuk aspek yang dinilai ada beberapa pertanyaan yang kurang pas diberikan kepada dunia usaha, industri, dan perusahaan mengenai Manajemen Program Studi.
2. Perlunya kerjasama dengan *tracer study* untuk mendapatkan data para pengguna lulusan UWP terutama pada Fakultas Hukum Universitas Wijaya Putra.
3. Masa pengisian kuesioner dengan jangka waktu yang lebih lama
4. Pemberian reward bagi dunia usaha, industri, dan perusahaan yang mengisi kuesioner kepuasan pengguna

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni

NO	ASPEK YANG DINILAI
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

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi

NO	ASPEK YANG DINILAI
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