

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**  
**TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN**  
**PROGRAM STUDI HUKUM**  
**PROGRAM MAGISTER (S2)**



**UNIVERSITAS WIRALODRA**  
**SEKOLAH PASCASARJANA**  
**KENDALI MUTU**  
**TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah S.W.T. atas segala berkat dan karunia-Nya yang melimpah kepada Tim Kendali Mutu (TKM) Sekolah Pascasarjana UNWIR dan Tim Program Studi Hukum Jenjang Magister Sekolah Pascasarjana UNWIR, sehingga dapat menyelesaikan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi Hukum SPs UNWIR yang telah diadakan sejak tanggal 13 Agustus 2022 sampai dengan tanggal 27 Agustus 2022 dan dapat menyusun laporan ini dengan sebaik-baiknya.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini diadakan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan akademik yang ada di Prodi Hukum SPs UNWIR. Survei ini tentu diharapkan dapat menjadi salah satu bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan di Sekolah Pascasarjana dan Prodi Hukum SPs UNWIR. Dengan adanya perbaikan dan peningkatan pelayanan Sekolah Pascasarjana dan Prodi Hukum SPs UNWIR, maka diharapkan dapat mencapai akreditasi “**BAIK**”, sehingga Sekolah Pascasarjana dan Prodi Hukum SPs UNWIR dapat mewujudkan lulusan yang **unggul dan kompetitif**. Selain itu, tentu hasil Survei dalam laporan ini dapat bermanfaat sebagai dokumen pendukung akreditasi dan pemeringkatan Perguruan Tinggi dengan harapan UNWIR mendapat Akreditasi Perguruan Tinggi **Unggul**.

Akhir kata, terima kasih banyak disampaikan kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan waktu dan perhatian untuk mengisi dan menyebarkan kuesioner yang dibuat. Dan secara khusus untuk Tim Kendali Mutu (TKM) Sekolah Pascasarjana UNWIR yang tak kenal lelah, meskipun di masa pandemi covid-19 saat ini.

Indramayu, 31 Agustus 2022  
Ketua Tim Kendali Mutu  
(TKM)  
Sekolah Pascasarjana UNWIR

## ***EXECUTIVE SUMMARY***

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi Hukum SPs UNWIR telah diadakan sejak tanggal 3 Agustus 2021 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2021. Survei ini dilakukan dengan membuat dan menyebarkan kuesioner melalui google form. Responden merupakan mahasiswa Prodi Hukum SPs UNWIR Tahun Akademik 2020/2021 dengan jumlah responden 12 mahasiswa. Pernyataan dibuat dengan beberapa aspek yaitu: aspek *tangible* (bukti fisik, sarana/prasarana) dengan 8 indikator, aspek *assurance* (kepastian pelayanan) dengan 6 indikator, aspek *empathy* (kepedulian) dengan 4 indikator, aspek *responsiveness* (daya tanggap) dengan 4 indikator, dan aspek *reliability* (keandalan) dengan 9 indikator.

Hasil analisis data aspek *tangible* dengan tingkat kepuasan sangat baik sebesar 49,50%, tingkat kepuasan baik sebesar 36,12%, tingkat kepuasan cukup sebesar 13,38%, dan tingkat kepuasan kurang sebesar 1%. Secara keseluruhan aspek *tangible* layanan akademik Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan total persentase skor 77,86%. Aspek *assurance* dengan tingkat kepuasan sangat baik sebesar 38,53%, tingkat kepuasan baik sebesar 57,80%, dan tingkat kepuasan cukup sebesar 3,67%. Secara keseluruhan aspek *assurance* layanan akademik Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori baik dengan total persentase skor 75,69%.

Aspek *empathy* dengan tingkat kepuasan sangat baik sebesar 53,01%, tingkat kepuasan baik sebesar 46,99%, dan tingkat kepuasan cukup sebesar 46,99%. Secara keseluruhan aspek *empathy* layanan akademik Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan total persentase skor 86,46%. Aspek *responsiveness* dengan tingkat kepuasan sangat baik sebesar 40,00% dan tingkat kepuasan baik sebesar 60%. Secara keseluruhan aspek *responsiveness* layanan akademik Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori sangat baik. Aspek *reliability* dengan tingkat kepuasan sangat baik sebesar 44,08%, tingkat kepuasan baik sebesar 55,37%, dan tingkat kepuasan kurang sebesar 0,55%. Secara keseluruhan aspek *reliability* layanan akademik Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori sangat baik.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
EXECUTIVE SUMMARY .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Survei.....	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Survei .....	2
1.4 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	3
A. Uji Validitas.....	3
B. Uji Reliabilitas .....	4
C. Metode Analisis Data .....	4
<b>BAB II   HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
2.1 Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Aspek Layanan Akademik.....	6
A. Tingkat Kepuasan Aspek <i>Tangible</i> .....	6
B. Tingkat Kepuasan Aspek <i>Assurance</i> .....	6
C. Tingkat Kepuasan Aspek <i>Empathy</i> .....	9
D. Tingkat Kepuasan Aspek <i>Responsiveness</i> .....	10
E. Tingkat Kepuasan Aspek <i>Reliability</i> .....	12
2.2 Tindak Lanjut	
<b>BAB III   KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
3.1 Kesimpulan .....	16
3.2 Saran .....	17
DAFTAR PUSTAKA .....	18

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Waktu Pelaksanaan Survei .....	2
Tabel 1.2	Skala Kriteria Penafsiran .....	5
Tabel 2.1	Hasil Analisis Skor Aspek <i>Tangible</i> .....	6
Tabel 2.2	Hasil Analisis Skor Aspek <i>Assurance</i> .....	8
Tabel 2.3	Hasil Analisis Skor Aspek <i>Empathy</i> .....	9
Tabel 2.4	Hasil Analisis Skor Aspek <i>Responsiveness</i> .....	11
Tabel 2.5	Hasil Analisis Skor Aspek <i>Reliability</i> .....	13

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Grafik Hasil Analisis Skor Aspek <i>Tangible</i> .....	7
Gambar 2.2	Grafik Hasil Analisis Skor Aspek <i>Assurance</i> .....	8
Gambar 2.3	Grafik Hasil Analisis Skor Aspek <i>Empathy</i> .....	10
Gambar 2.4	Grafik Hasil Analisis Skor Aspek <i>Responsiveness</i> .....	11
Gambar 2.5	Grafik Hasil Analisis Skor Aspek <i>Reliability</i> .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Kualitas pendidikan menentukan nasib suatu bangsa, hal tersebut didasarkan pada roda pembangunan yang digerakan oleh penerus bangsa yang telah di kembang dalam proses Pendidikan. Institusi pendidikan yang berperan dalam menghasilkan generasi-generasi penerus bangsa salah satunya adalah institusi pendidikan perguruan tinggi, baik itu negeri (PTN) maupun swasta (PTS). Maka dengan ini, Sekolah Pascasarjana Universitas Wiralodra (SPs UNWIR) terkhususnya Program Studi (Prodi) Hukum sebagai institusi pendidikan PTS dalam upaya mencermati tinggi mobilitas global saat ini maka diperlukan tindakan bersifat adaktif untuk memberikan upaya terbaik dalam kebutuhan pasar, yang dimana tindakan tersebut yaitu berupa survey kepuasan proses pembelajaran.

Tidak hanya menempatkan unsur kualitas pelayanan mahasiswa dan alumni sebagai indikator penting, Prodi Hukum SPs UNWIR juga dalam upaya untuk menghasilkan generasi terdidik sebagai penerus kemajuan bangsa mencanangkan desain kurikulum yang seperti apa yang mampu menghasilkan lulusan yang yang berkualitas. Apakah hanya cukup kurikulum yang didesain untuk mencetak lulusan yang memiliki kecerdasan intelektual saja atau juga sekaligus mencetak lulusan yang cerdas emosional dan spiritualnya maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dan daya saing mahasiswa ataupun lulusan Prodi Hukum SPs UNWIR di tengah semakin gencarnya tingkat kompetisi yang terjadi saat ini.

Untuk itu Prodi Hukum SPs UNWIR mengadakan analisis yang mendalam dalam melakukan evaluasi terhadap strategi pemasaran dan kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa ataupun pengguna alumni terutama terhadap sikap dan perilaku pelanggan/Mahasiswa dan alumni yang terkait dalam peningkatan kualitas pelayanan.

### **1.2 Tujuan Survei**

Tujuan dari survei kepuasan proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR, yaitu:

- a. Untuk mengidentifikasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran yang diberikan oleh Prodi Hukum SPs UNWIR.
- b. Untuk mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dalam melayani mahasiswa Prodi Hukum SPs UNWIR.
- c. Untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa sebagai salah satu pengukuran kinerja Sistem Manajemen Prodi Hukum SPs UNWIR.

### 1.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR, dengan jadwal sebagai berikut:

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Survei

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan			
		Agustus 2022 /			
		Minggu Ke-			
		1	2	3	4
1.	Penyusunan Kuesioner				
2.	Penyebaran kuesioner				
3.	Pengolah data				
4.	Pembuatan laporan				

### 1.4 Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan dalam laporan survei kepuasan proses pembelajaran ini menggunakan metode deskriptif. ugiyono (2012: 13) menjelaskan: “Penelitian deskriptif yaitu: “Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain”. Sedangkan tujuan utama penelitian deskriptif menurut Sukardi (2003: 157) adalah: “Menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat”. Dalam laporan ini, data yang diperoleh dari survei akan disajikan secara apa adanya dan sama sekali tidak menarik kesimpulan yang lebih jauh atau bahkan meramalkan ke depan dari data yang ada tersebut. Selanjutnya peneliti ingin mendeskripsikan gejala yang terjadi dari data yang diperoleh dan

menganalisis untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR.

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui e-questionare dengan menggunakan Google form. Populasi dari objek pengukuran ini adalah 12 orang mahasiswa Prodi Hukum SPs UNWIR. Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep servqual meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Irawan, 2003).

Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai. Kepastian (*assurance*) adalah pelayanan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan konsumen dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kapastian seperti ditunjukkan lembaga. Kepedulian (*empathy*) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, dan keandalan (*reliability*) adalah Kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten.

## **1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data**

### **A. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51).

Menurut Sugiyono (2018:121) Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi product moment. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item, jika koefisien korelasi tersebut positif, maka item tersebut valid, sedangkan jika negatif maka item yang tersebut tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuesioner atau digantikan dengan pernyataan perbaikan.

### **B. Uji Reliabilitas**

Menurut Ghozali (2018:45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak.

Pengujian reliabilitas berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel atau andal jika jawabanya responden atas pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memenuhi kriteria pengujian reliabilitas instrument dengan menggunakan taraf signifikan 5%. Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan secara internal.

### **C. Metode Analisis Data**

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode 4 skala tingkat (likert) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh Prodi Hukum SPs UNWIR:

- a. Jawaban sangat baik diberi skor 4
- b. Jawaban baik diberi skor 3
- c. Jawaban cukup diberi skor 2
- d. Jawaban kurang puas diberi skor 1

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 persentase yang kan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan presentase 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 kuantitatif pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Skala Kriteria Penafsiran

<b>No.</b>	<b>Persentase Skor (%)</b>	<b>Kategori</b>
1	76,00 – 100	Sangat Baik
2	51,00 – 75,99	Baik
3	26,00 -50,99	Cukup
4	1-25,99	Kurang

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan rekapitulasi menjadi per aspek, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per aspek yang kemudian akan dikembangkan menjadi kebijakan kebijakan yang akan di analisis kemudian.

## BAB II

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 2.1 Hasil Tingkat Kepuasan Proses pembelajaran

##### A. Tingkat Kepuasan Aspek *Tangible*

Merupakan dimensi penilaian mahasiswa terhadap bagaimana kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana Prodi Hukum SPs UNWIR. Hasil analisis data kuesioner aspek *tangible* sebagai berikut:

Tabel 2.1 Hasil Analisis Skor Aspek *Tangible*

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan					%				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapih	24	18	0	0	42	57,14	42,86	0,00	0,00	100
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	24	18	0	0	42	57,14	42,86	0,00	0,00	100
3	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah	24	18	0	0	42	57,14	42,86	0,00	0,00	100
4	Prodi mempunyai perpustakaan yang lengkap	12	3	16	0	31	38,71	9,68	51,61	0,00	100
5	Laboratorium yang dimiliki prodi relevan dengan kebutuhan mahasiswa	8	9	8	3	28	28,57	32,14	28,57	10,71	100
6	Ketersediaan buku referensi pada perpustakaan prodi	12	6	14	0	32	37,50	18,75	43,75	0,00	100
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup bersih	24	18	0	0	42	57,14	42,86	0,00	0,00	100
8	Ketersediaan jaringan internet (wifi) di dalam dan di luar kelas	20	18	2	0	40	50,00	45,00	5,00	0,00	100
<b>TOTAL</b>		<b>148</b>	<b>108</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	<b>299</b>	<b>49,50</b>	<b>36,12</b>	<b>13,38</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

Dari tabel 2.1 diatas, diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap aspek tangible proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR yaitu 49,50% mahasiswa menilai sangat baik, 36,12% mahasiswa menilai baik, 13,38% mahasiswa menilai cukup, dan 1% mahasiswa menilai kurang.



Gambar 2.1 Grafik Hasil Analisis Skor Aspek *Tangible*

Secara keseluruhan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR aspek tangible, yaitu:

Diketahui: Total skor diperoleh = 299

Skor maksimum = indikator x jumlah responden x 4

$$= 8 \times 12 \times 4 = 384$$

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

$$= \frac{299}{384} \times 100$$

$$\text{Persentase skor} = 77,86\%$$

Dari hasil analisis diatas, didapatkan persentase skor keseluruhan aspek tangible sebesar 77,86%. Berdasarkan tabel 1.2, maka disimpulkan bahwa secara keseluruhan aspek tangible proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik**.

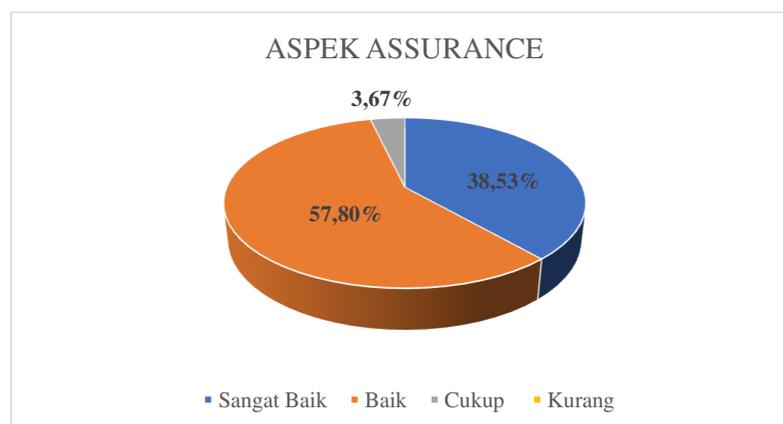
### **B. Tingkat Kepuasan Aspek Assurance**

Merupakan dimensi yang mendukung bagaimana kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan Pengelola untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa telah sesuai dengan ketentuan. Hasil analisis data kuesioner aspek *assurance* sebagai berikut:

Tabel 2.2 Hasil Analisis Skor Aspek Assurance

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan					%				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
1	Tersedianya dosen pembimbing konseling bagi mahasiswa	16	21	2	0	39	41,03	53,85	5,13	0,00	100
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen pembimbing konseling	12	24	2	0	38	31,58	63,16	5,26	0,00	100
3	Tersedianya beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu	12	6	4	0	22	54,55	27,27	18,18	0,00	100
4	Pimpinan UPPS dan prodi menyediakan waktu bagi mahasiswa untuk berkonsultasi	16	24	0	0	40	40,00	60,00	0,00	0,00	100
5	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	12	27	0	0	39	30,77	69,23	0,00	0,00	100
6	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan	16	24	0	0	40	40,00	60,00	0,00	0,00	100
<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>126</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>218</b>	<b>38,53</b>	<b>57,80</b>	<b>3,67</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>

Dari tabel 2. diatas, diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap aspek assurance proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR yaitu 38,53% mahasiswa menilai sangat baik 57,80% mahasiswa menilai baik, 3,67% mahasiswa menilai cukup, dan tidak ada mahasiswa yang menilai kurang.



Gambar 2.2 Grafik Hasil Analisis Skor Aspek Assurance

Secara keseluruhan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR aspek *assurance*, yaitu:

Diketahui: Total skor diperoleh = 218

Skor maksimum = indikator x jumlah responden x 4

$$= 6 \times 12 \times 4 = 288$$

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

$$= \frac{218}{288} \times 100$$

$$\text{Persentase skor} = 75,69\%$$

Dari hasil analisis diatas, didapatkan persentase skor keseluruhan aspek *assurance* sebesar 75,69%. Berdasarkan tabel 1.2, maka disimpulkan bahwa secara keseluruhan aspek *assurance* proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori **Baik**.

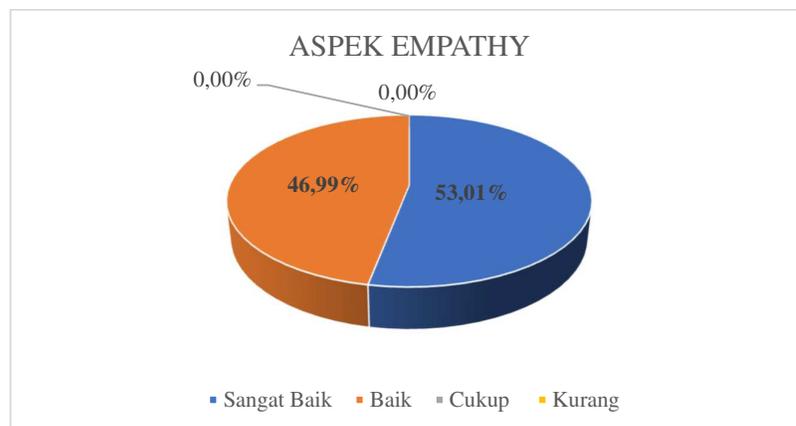
### C. Tingkat Kepuasan Aspek *Empathy*

Merupakan indikator yang mendukung bagaimana kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Hasil analisis data kuesioner aspek *empathy* sebaagai berikut:

Tabel 2.3 Hasil Analisis Skor Aspek *Empathy*

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan					%				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
1	Kepedulian pimpinan prodi dalam memahami kepentingan dan kesulitan	20	21	0	0	41	48,78	51,22	0,00	0,00	100
2	Pimpinan Program Studi memonitoring terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen pembimbing konseling.	12	27	0	0	39	30,77	69,23	0,00	0,00	100
3	Ketersediaan waktu pimpinan prodi untuk mendengarkan keluh kesah, kritik dan saran dari mahasiswa	32	12	0	0	44	72,73	27,27	0,00	0,00	100
4	Tenaga kependidikan memberikan informasi melalui papan dan teknologi informasi secara cepat dengan bahasa yang santun dan mudah dimengerti.	24	18	0	0	42	57,14	42,86	0,00	0,00	100
<b>TOTAL</b>		<b>88</b>	<b>78</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>166</b>	<b>53,01</b>	<b>46,99</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>

Dari tabel 2.3 diatas, diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap aspek *empathy* proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR yaitu 53,01% mahasiswa menilai sangat baik, 46,99% mahasiswa menilai baik, dan tidak ada mahasiswa yang menilai aspek *empathy* proses pembelajaran cukup dan kurang.



Gambar 2.3 Grafik Hasil Analisis Skor Aspek *Empathy*

Secara keseluruhan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR aspek *empathy*, yaitu:

Diketahui: Total skor diperoleh = 166

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimum} &= \text{indikator} \times \text{jumlah responden} \times 4 \\ &= 4 \times 12 \times 4 = 192 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase skor} &= \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\% \\ &= \frac{166}{192} \times 100 \end{aligned}$$

$$\text{Persentase skor} = 86,46\%$$

Dari hasil analisis diatas, didapatkan persentase skor keseluruhan aspek *empathy* sebesar 86,46%. Berdasarkan tabel 1.2, maka disimpulkan bahwa secara keseluruhan aspek *empathy* proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik**.

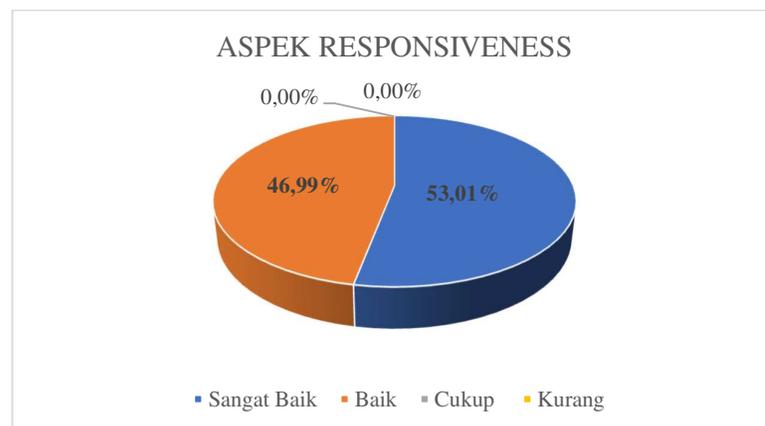
#### D. Tingkat Kepuasan Aspek *Responsiveness*

Merupakan indikator daya tanggap dari Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam merespon saran dan kritik dari mahasiswa. Hasil analisis data kuesioner aspek *Responsiveness* sebagai berikut:

Tabel 2.4 Hasil Analisis Skor Aspek *Responsiveness*

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan					%				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
1	Program Studi memberikan informasi akademik dalam bentuk sistem online	16	24	0	0	40	40,00	60,00	0,00	0,00	100
2	Program Studi membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	20	21	0	0	41	48,78	51,22	0,00	0,00	100
3	Program Studi berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	12	27	0	0	39	30,77	69,23	0,00	0,00	100
4	Program Studi secara cepat dan tanggap mengevaluasi program kerja	16	24	0	0	40	40,00	60,00	0,00	0,00	100
<b>TOTAL</b>		<b>64</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>160</b>	<b>40,00</b>	<b>60,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>

Dari tabel 2.4 diatas, diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap aspek *responsiveness* proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR yaitu 40% mahasiswa menilai sangat baik, 60% mahasiswa menilai baik, dan tidak ada mahasiswa yang menilai aspek *responsiveness* proses pembelajaran cukup dan kurang.



#### Gambar 2.4 Hasil Analisis Skor Aspek *Responsiveness*

Secara keseluruhan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR aspek *responsiveness*, yaitu:

Diketahui: Total skor diperoleh = 160

Skor maksimum = indikator x jumlah responden x 4

$$= 4 \times 12 \times 4 = 384$$

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

$$= \frac{160}{384} \times 100$$

$$\text{Persentase skor} = 83,33\%$$

Dari hasil analisis diatas, didapatkan persentase skor keseluruhan aspek *responsiveness* sebesar 83,33%. Berdasarkan tabel 1.2, maka disimpulkan bahwa secara keseluruhan aspek *responsiveness* proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik**.

#### **E. Tingkat Kepuasan Aspek *Reliability***

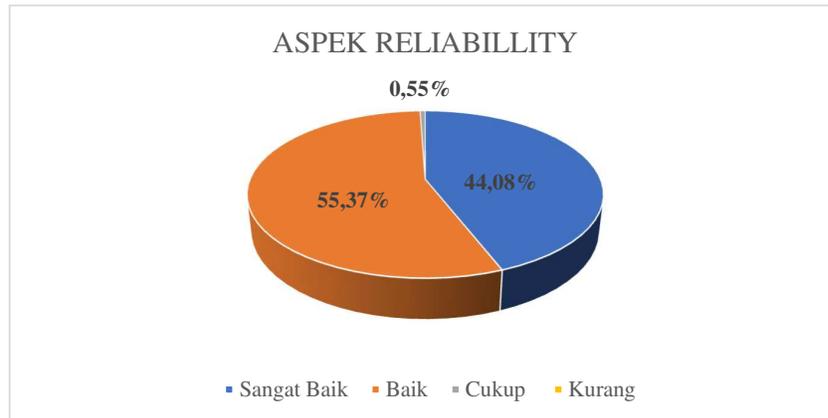
Merupakan indikator yang mendukung bagaimana kemampuan dan keandalan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan yang dijabarkan kepada tabel di bawah ini . Hasil analisis data kuesioner aspek *Reliability* sebaagai berikut:

Tabel 2.5 Hasil Analisis Skor Aspek *Reliability*

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan					%				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
1	Materi kuliah perdana menjelaskan keterkaitan mata kuliah dengan Visi , Misi Prodi.	24	18	0	0	42	57,14	42,86	0,00	0,00	100
2	Materi kuliah sesuai dengan kontrak pembelajaran yang disampaikan pada awal kuliah	8	30	0	0	38	21,05	78,95	0,00	0,00	100
3	Kesesuaian materi perkuliahan yang diberikan dengan capaian pembelajaran.	12	27	0	0	39	30,77	69,23	0,00	0,00	100
4	Kemampuan dosen dalam memberikan motivasi atau membangkitkan minat belajar	20	21	0	0	41	48,78	51,22	0,00	0,00	100
5	Dosen dalam memberi kesempatan bertanya baik di kelas maupun diluar kelas bersifat obyektif tanpa memandang suku, agama, ras, golongan.	28	15	0	0	43	65,12	34,88	0,00	0,00	100
6	Dosen menggunakan media pembelajaran yang mutakhir (LCD, E-Learning).	16	21	2	0	39	41,03	53,85	5,13	0,00	100
7	Dosen menggunakan komunikasi 2 arah dalam pembelajaran.	8	30	0	0	38	21,05	78,95	0,00	0,00	100
8	Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	24	18	0	0	42	57,14	42,86	0,00	0,00	100
9	Staf akademik memberikan informasi yang dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam pelayanan administrasi	20	21	0	0	41	48,78	51,22	0,00	0,00	100
<b>TOTAL</b>		<b>160</b>	<b>201</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>363</b>	<b>44,08</b>	<b>55,37</b>	<b>0,55</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>

Dari tabel 2.5 diatas, diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap aspek *reliability* proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR yaitu 44,08% mahasiswa menilai sangat baik, 55,37% mahasiswa menilai baik, 0,55% mahasiswa

menilai cukup, dan tidak ada mahasiswa yang menilai aspek *reliability* proses pembelajaran kurang.



Gambar 2.5 Grafik Hasil Analisis Skor Aspek *Reliability*

Secara keseluruhan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR aspek *reliability* yaitu:

Diketahui: Total skor diperoleh = 363

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimum} &= \text{indikator} \times \text{jumlah responden} \times 4 \\ &= 9 \times 12 \times 4 = 432 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase skor} &= \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\% \\ &= \frac{363}{432} \times 100 \end{aligned}$$

$$\text{Persentase skor} = 84,33\%$$

Dari hasil analisis diatas, didapatkan persentase skor keseluruhan aspek *reliability* sebesar 84,33%. Berdasarkan tabel 1.2, maka disimpulkan bahwa secara keseluruhan aspek *reliability* proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik**.

## 2.2 Tindak Lanjut

Berdasarkan perolehan hasil yang didapatkan dari survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang dilaksanakan oleh Prodi Hukum SPs Unwir menunjukkan bahwa masih ada indikator penilaian yang masih kurang

seperti laboratorium pada aspek *tangible*. Oleh karena itu, merupakan suatu kewajiban bagi Prodi dan SPs Unwir untuk membangun sarana/prasarana laboratorium hukum yang lengkap dan komprehensif. Sedangkan, indikator lain perlu ditingkatkan seperti sarana/prasarana perpustakaan serta jaringan wifi. Secara keseluruhan indikator aspek *tangible* berada dalam kategori sangat baik.

Pada aspek *assurance*, Prodi Hukum SPs UNWIR perlu meningkatkan beberapa indikator seperti jumlah dosen pembimbing konseling, penanganan permasalahan/keluhan oleh pembimbing konseling, dan beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu. Secara keseluruhan penilaian mahasiswa terhadap aspek *assurance* layanan akademik berada dalam keadaan baik.

Secara keseluruhan aspek *emphaty* dan *responsiveness* proses pembelajaran yang diberikan oleh dosen pendidik ataupun tenaga administrasi sudah menunjukkan hasil yang baik dan sangat baik, namun pada hasil mahasiswa terdapat banyaknya aspek-aspek yang patut untuk diperhatikan agar mampu dipertahankan bahkan sampai ditingkatkan.

Pada aspek *reliability*, Prodi Hukum SPs UNWIR perlu meningkatkan indikator penggunaan media pembelajaran yang mutakhir. Dikarenakan adanya beberapa dosen yang tidak familier atau gptek dengan teknologi. Prodi Hukum SPs UNWIR perlu melaksanakan pelatihan IT dan teknologi komputer untuk dosen tersebut. Secara keseluruhan penilaian mahasiswa terhadap aspek *reliability* layanan akademik berada dalam keadaan sangat baik. Namun hal ini tentu menjadi sorotan dikarenakan kondisi pandemi sehingga banyak aspek yang mungkin tidak terjalin sesuai dengan apa yang diinginkan.

Terlepas dari itu semua, perlu adanya pembenahan dari sistem pelayanan mengingat situasi dari pandemi yang tidak kunjung mereda agar menghasilkan pelayanan yang maksimal sehingga visi dari Universitas Wiralodra menjadi universitas unggul dan kompetitif menjadi dasar pelayanan seluruh civitas akademika Prodi Hukum SPs UNWIR.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.1 Kesimpulan**

Berdasar hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil analisis data aspek *tangible* dengan tingkat kepuasan sangat baik sebesar 49,50%, tingkat kepuasan baik sebesar 36,12%, tingkat kepuasan cukup sebesar 13,38%, dan tingkat kepuasan kurang sebesar 1%. Secara keseluruhan aspek *tangible* proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan total persentase skor 77,86%.
- b. Hasil analisis data aspek *assurance* dengan tingkat kepuasan sangat baik sebesar 38,53%, tingkat kepuasan baik sebesar 57,80%, dan tingkat kepuasan cukup sebesar 3,67%. Secara keseluruhan aspek *assurance* proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori baik dengan total persentase skor 75,69%.
- c. Hasil analisis data aspek *empathy* dengan tingkat kepuasan sangat baik sebesar 53,01%, dan tingkat kepuasan baik sebesar 46,99%. Secara keseluruhan aspek *empathy* proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan total persentase skor 86,46%.
- d. Hasil analisis data aspek *responsiveness* dengan tingkat kepuasan sangat baik sebesar 40,00% dan tingkat kepuasan baik sebesar 60%. Secara keseluruhan aspek *responsiveness* proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori sangat baik.
- e. Hasil analisis data aspek *reliability* dengan tingkat kepuasan sangat baik sebesar 44,08%, tingkat kepuasan baik sebesar 55,37%, dan tingkat kepuasan kurang sebesar 0,55%. Secara keseluruhan aspek *reliability* proses pembelajaran Prodi Hukum SPs UNWIR termasuk ke dalam kategori sangat baik.

### **3.2 Saran**

Dari hasil survei ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi Prodi Hukum SPs UNWIR dan bagi UPPS adalah:

- a. Para pimpinan UPPS dan Prodi SPs UNWIR diharapkan dapat mengimplementasikan atau melaksanakan hasil dari tindak lanjut laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran ini.
- b. Dengan hasil yang diperoleh dalam Survei Kepuasan Pengguna agar jangan terlalu berpuas diri tetapi harus menjadikan tantangan untuk dapat ditingkatkan lebih baik lagi atau paling tidak mempertahankannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS  
25. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta



**UNIVERSITAS WIRALODRA  
SEKOLAH PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI HUKUM**  
Jl. Ir. H. Djuanda Km. 3 (0234)7122009, Email : magisterhukum@unwir.ac.id  
**I N D R A M A Y U**

---

**KUESIONER**

**KEPUASAN MAHSISWA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

*Jawablah pertanyaan ini sesuai dengan yang Saudara alami/rasakan !*

**A. Aspek tangible (penilaian mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana)**

1. Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapih
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
3. Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
4. Prodi mempunyai perpustakaan yang lengkap
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup

- d. Kurang
- 5. Laboratorium yang dimiliki fakultas relevan dengan kebutuhan mahasiswa
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
- 6. Ketersediaan buku referensi pada perpustakaan prodi
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
- 7. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup bersih
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
- 8. Ketersediaan jaringan internet (wifi) di dalam dan di luar kelas
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang

**B. Aspek Assurance (pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan)**

- 9. Tersedianya dosen pembimbing konseling bagi mahasiswa
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
- 10. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen pembimbing konseling
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik

- c. Cukup
  - d. Kurang
11. Tersedianya beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu
    - a. Sangat Baik
    - b. Baik
    - c. Cukup
    - d. Kurang
  12. Pimpinan UPPS dan prodi menyediakan waktu bagi mahasiswa untuk berkonsultasi
    - a. Sangat Baik
    - b. Baik
    - c. Cukup
    - d. Kurang
  13. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan
    - a. Sangat Baik
    - b. Baik
    - c. Cukup
    - d. Kurang
  14. Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan
    - a. Sangat Baik
    - b. Baik
    - c. Cukup
    - d. Kurang

**C. Aspek Empati (Kepedulian terhadap kepentingan mahasiswa)**

15. Kepedulian pimpinan prodi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
16. Pimpinan Program Studi memonitoring terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen pembimbing konseling.

- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
17. Ketersediaan waktu pimpinan prodi untuk mendengarkan keluhan, kritik dan saran dari mahasiswa
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
18. Tenaga kependidikan memberikan informasi melalui papan dan teknologi informasi secara cepat dengan bahasa yang santun dan mudah dimengerti.
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang

**D. Aspek Responsif (Daya Tanggap)**

19. Program Studi memberikan informasi akademik dalam bentuk sistem online
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
20. Program Studi membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
21. Program Studi berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa
- a. Sangat Baik
  - b. Baik

- c. Cukup
- d. Kurang

22. Program Studi secara cepat dan tanggap mengevaluasi program kerja

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Kurang

**E. Aspek Reliability (Keandalan dosen dan tenaga Pendidikan dalam memberikan pelayanan)**

23. Materi kuliah perdana menjelaskan keterkaitan mata kuliah dengan Visi , Misi Prodi.

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Kurang

24. Materi kuliah sesuai dengan kontrak pembelajaran yang disampaikan pada awal kuliah

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Kurang

25. Kesesuaian materi perkuliahan yang diberikan dengan capaian pembelajaran.

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Kurang

26. Kemampuan dosen dalam memberikan motivasi atau membangkitkan minat belajar

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Kurang

27. Dosen datang tepat waktu dan mengajar sesuai dengan waktu yang terjadwal

- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
28. Dosen dalam memberi kesempatan bertanya baik di kelas maupun diluar kelas bersifat obyektif tanpa memandang suku, agama, ras, golongan.
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
29. Dosen menggunakan media pembelajaran yang mutakhir (LCD, E-Learning).
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
30. Dosen menggunakan komunikasi 2 arah dalam pembelajaran.
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
31. Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang
32. Staf akademik memberikan informasi yang dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam pelayanan administrasi
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Kurang