



# Laporan Analisis Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan FHUP TA 2023/2024

## Kata Pengantar

Dalam rangka untuk perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa FHUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FHUP. Oleh karena itu pada Tahun Akademik 2023/2024, FHUP kembali melakukan pengukuran evaluasi FHUP terhadap mahasiswa FHUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan FHUP terhadap mahasiswa. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan ini akan memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan yang diperlukan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggannya. Kepentingan ini adalah untuk memenuhi tuntutan dan perkembangan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi di lingkungan FHUP.

Laporan Kepuasan Pelanggan ini diharapkan dapat dijadikan panduan bagi pengelola di FHUP untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Jakarta, 12 November 2024  
Ketua Satuan Jaminan Mutu



Dr. Lisda Syamsumardian, S.H., M.H.

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	2
DAFTAR ISI.....	3
1. PENDAHULUAN .....	1
2. TUJUAN .....	2
3. METODE .....	2
4. HASIL YANG DIHARAPKAN.....	4
5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL .....	4
6. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	4
7. PELAKSANAAN .....	5
8. HASIL KUESIONER .....	5
8.1 Nilai Kepuasan Mahasiswa .....	5
8.2 Analisis Gap.....	6
9. KESIMPULAN.....	9

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS PANCASILA  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

**1. PENDAHULUAN**

Fakultas Hukum Universitas Pancasila (FHUP) sebagai institusi Pendidikan Tinggi, mengemban amanat konstitusi dan berkewajiban menyiapkan peserta didik agar menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional serta mampu dan dapat menerapkan, mengembangkan, menyebarluaskan, mengupayakan penggunaan ilmu pengetahuan/teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Agar misi FHUP terlaksana dengan baik, maka perlu diselenggarakan kegiatan akademik yang dapat memelihara suasana akademik yang kondusif sehingga tercipta interaksi antara mahasiswa dengan dosen, mahasiswa dengan mahasiswa, dan proses belajar mengajar dapat berjalan sebagaimana mestinya. Selain itu, dengan suasana yang kondusif para lulusan dapat juga memanfaatkan kampus sebagai tempat diskusi guna pengembangan ilmu pengetahuan/teknologi dan memecahkan berbagai masalah aktual yang terjadi di masyarakat. Dengan semua itu diharapkan suasana akademik dapat menumbuhkan jiwa yang berkemampuan untuk berkembang secara mandiri, profesional, berjiwa wirausaha, menghormati hak asasi manusia, memiliki budi pekerti dan budi bahasa yang baik.

Pendidikan tinggi di Indonesia dewasa ini telah memasuki era baru, suatu era kompetitif yang penuh tantangan karena adanya perubahan yang cepat. Tantangan dan persaingan yang ketat di era global menuntut adanya kualitas sumber daya manusia yang kompeten dalam menjawab setiap permasalahan sekaligus memanfaatkan kesempatan yang ada. Berdasarkan pengalaman negara-negara lain yang lebih maju di Asia, seperti Jepang, Korea Selatan, atau China, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan perguruan tinggi yang berkualitas berkorelasi secara signifikan dengan peningkatan kompetensi sumber daya manusia secara keseluruhan yang pada akhirnya membentuk kompetensi bangsa yang tinggi dalam persaingan global.

Dalam rangka perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa FHUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh FHUP. Oleh

karena itu pada tahun akademik 2023 – 2024, FHUP kembali akan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FHUP yang dirasakan oleh mahasiswa FHUP. Penilaian kinerja ini dipandang perlu dalam kaitannya dengan tercapainya Tridharma Perguruan Tinggi.

Evaluasi kinerja pelayanan FHUP ini dilakukan untuk menilai pelayanan FHUP yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan/konsumen dari 4 (empat) program Studi yang ada di lingkungan FHUP, yaitu mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Hukum, S2 Ilmu Hukum, S2 Kenotariatan, dan S3 Ilmu Hukum. Evaluasi kinerja pelayanan FHUP dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada semua mahasiswa FHUP yang aktif pada tahun akademik 2023 – 2024.

## **2. TUJUAN**

Tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui kinerja Pelayanan FHUP yang diukur berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa.
- 2) Menganalisis atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan, agar dapat memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa).

## **3. METODE**

Evaluasi kinerja yang diperoleh dari survei kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap kondisi dan kinerja institusi dan bukan evaluasi individual staf FHUP. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi Ekspektasi/Harapan/Kepentingan (*expectation*) mahasiswa dan bagaimana Persepsi/Kenyataan (*perception*) mahasiswa terhadap kinerja institusi. Terjadinya gap antara eskpektasi/harapan/kepentingan dengan persepsi/kenyataan merupakan hal yang mungkin terjadi. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang perbaikan sistem sehingga prinsip perbaikan berkelanjutan dapat berjalan secara berkesinambungan. Layanan FHUP yang akan di nilai kinerjanya mencakup; Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi Akademik, Layanan Sarana dan Pra Sarana, serta Layanan Loker Keuangan.

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan (mahasiswa FHUP) terhadap layanan FHUP adalah *Service Quality*. Metode ini menilai gap antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dengan Persepsi/Kenyataan mahasiswa. Nilai Gap merupakan indikator akan tercapainya kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan, sehingga

semakin kecil nilai Gap maka ketercapaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan semakin tinggi. Pengukuran kinerja layanan diketahui dengan menggunakan instrumen kuesioner yang didasari pada lima dimensi kualitas dan disusun menjadi 21 pernyataan. Adapun masing-masing pernyataan dikelompokkan sesuai dengan kinerja Layanan yang akan diukur untuk mempermudah proses penilaian masing-masing unit kerja. Pada kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan FHUP, hanya mencantumkan nilai persepsinya saja. Hal ini dilakukan, karena FHUP menilai bahwa semua layanan memiliki tingkat kepentingan yang sama yaitu 4 (Sangat Baik).

Kuesioner ini dibuat menggunakan skala Likert dengan 4 kategori seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1. Interpretasi hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FHUP sesuai dengan Tabel 2, dan menjadi tolak ukur penilaian kinerja Layanan FHUP yang terdiri dari Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi Akademik, Layanan Sarana dan Pra-sarana, serta Layanan Loker Keuangan.

**Tabel 1. Skala Likert Kuesioner Kepuasan Layanan FHUP**

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Cukup Setuju	2
4	Tidak Setuju	1

**Tabel 2. Intepretasi Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa**

No	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
1	> 3,50	Sangat baik	A
2	2,50 – 3,50	Baik	B
3	1,50 – 2,49	Cukup baik	C
4	< 1,50	Kurang baik	D

Kuesioner disebarakan secara daring melalui *platform* NeoSIAK Universitas Pancasila. Hasil pengisian kuesioner dari mahasiswa diperoleh informasi jumlah mahasiswa yang sudah melakukan pengisian kuesioner sebanyak 1.973 mahasiswa. Jika responden kurang dari populasi maka dapat menggunakan rumus pengambilan sampel seperti di bawah ini :

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d = Tingkat ketelitian yang ditetapkan

#### 4. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan FHUP dan prioritas perbaikan atribut layanan yang dilihat berdasarkan hasil analisis Gap. Dengan mengetahui gap tersebut, maka institusi berkewajiban untuk memperkecil sejauh mungkin, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggannya.

#### 5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel Kualitas Pelayanan FHUP dilakukan selama 20 hari kerja, yaitu pada Bulan Juli 2024 melalui NeoSIK. Sampel kuesioner hasil penilaian Mahasiswa yang telah terekam, kemudian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sudah valid dan reliabel.

#### 6. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji Validitas dilakukan menggunakan persamaan berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

x = skor tiap pernyataan untuk masing-masing responden

y = skor total seluruh pernyataan masing-masing responden

n = jumlah sampel

Setelah dilakukan uji validitas untuk masing-masing pernyataan kuesioner, dilanjutkan dengan menguji keandalannya (uji reliabilitas). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach alpha, dimana rentangnya adalah sebagai berikut :

- 1) Alpha < 0,50 menunjukkan reliabilitas rendah
- 2) 0,5 < alpha < 0,7 menunjukkan reliabilitas moderat
- 3) Alpha > 0,70 menunjukkan bahwa reliabilitas mencukupi
- 4) Alpha > 0,80 menunjukkan bahwa reliabilitas dari instrument tersebut kuat.

Perhitungan realibilitas menggunakan persamaan dibawah ini :

$$R = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

R = Reliabilitas instrumen

n = Banyaknya butir pernyataan

$\sigma b^2$  = Varians tiap butir pernyataan

$\sigma t^2$  = Varians dari skor total seluruh pernyataan masing-masing responden

## 7. PELAKSANAAN

Pelaksanaan survey dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wadep I dan Wadep II. Laporan Kualitas Pelayanan FHUP disampaikan kepada Dekan dengan tembusan kepada Wadep I, Wadep II dan Satuan Jaminan Mutu (SJM).

## 8. HASIL KUESIONER

### 8.1 Nilai Kepuasan Mahasiswa

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil kuesioner yang menjelaskan pandangan mahasiswa FHUP terhadap nilai kepuasan dari empat kelompok Layanan FHUP dan hasil analisis gap. Hasil pengukuran kepuasan dari 1.973 responden dalam hal ini adalah Mahasiswa FHUP yang masih aktif terhadap empat kelompok Layanan FHUP dapat dilihat pada **Tabel 4**.

**Tabel 4. Hasil Kuesioner Persepsi Mahasiswa Tahun 2023/2024**

No	Kelompok Layanan	1.973 mhs Rata-rata
1	Layanan Perpustakaan	1,89
2	Layanan Administrasi Akademik	1,85
3	Layanan Sarana dan Pra-sarana	1,86
4	Layanan Loker Keuangan	1,83

Mahasiswa FHUP berpendapat bahwa kinerja Layanan FHUP masuk kedalam kategori Cukup Baik dengan rata-rata nilai kepuasan mahasiswa adalah 1,86. Nilai kepuasan tahun akademik 2023/2024 mengalami penurunan jika dibandingkan nilai kepuasan tahun akademik 2022/2023, yaitu sebesar 1,24 poin. Hal ini perlu ditindak lanjuti oleh pimpinan FHUP agar tidak terjadi penurunan secara terus menerus. Nilai kepuasan mahasiswa dilihat berdasarkan empat kelompok Layanan FHUP pada tahun akademik 2022/2023 dan tahun akademik 2023/2024, yaitu Layanan Perpustakaan 3,10 menjadi 1,89, Layanan Administrasi Akademik dari 3,12 menjadi 1,85, Layanan Sarana dan Pra-sarana 3,08 dari menjadi 1,86, dan Layanan Loker Keuangan dari 3,11 menjadi 1,83. Masing-masing nilai kepuasan dari lima kelompok layanan FHUP masuk ke dalam kategori “**Cukup Baik**”. Rata-rata nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan FH jika dilihat dari masing-masing program studi dapat dilihat pada **Tabel 5**.

**Tabel 5. Rata-Rata Nilai Kepuasan dari Masing-Masing Program Studi**

PS	Layanan Perpustakaan	Layanan Adm. Akademik	Layanan Sarana Prasarana	Layanan Loker Keuangan	Rata rata
PS-SIH	2,04	2,14	2,11	2,09	2,10
PS-MIH	1,75	1,63	1,72	1,64	1,68
PS-MKn	2,02	2,01	2,03	2,02	2,02
PS-DIH	1,76	1,61	1,57	1,59	1,63

Rata-rata nilai kepuasan program studi yang dijabarkan pada Tabel 5 menunjukkan nilai kepuasan dengan urutan dari tertinggi ke terendah, yaitu program studi S1 Ilmu Hukum, S2 Kenotariatan, S2 Ilmu Hukum, dan S3 Ilmu Hukum.

## 8.2 Analisis Gap

Analisis Gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara nilai Persepsi/Kenyataan terhadap nilai Ekspektasi/Harapan/Kepentingan, sehingga dapat ditentukan langkah- langkah apa yang perlu diambil untuk berpindah dari kondisi saat ini ke kondisi yang diinginkan. Pada penilaian kepuasan pelanggan kondisi yang diinginkan adalah nilai maksimum Ekspektasi yaitu 4, sehingga nilai gap tertinggi ditinjau berdasarkan rata-rata nilai kepuasan pelanggan yang terendah. Nilai kepuasan masing-masing atribut mutu dari masing-masing program studi dapat dilihat pada **Tabel. 6**

**Tabel 6. Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan FHUP**

Jenis Layanan	Butir Pertanyaan	Nilai Rata-rata			
		S1 Ilmu Hukum	S2 Ilmu Hukum	S2 Kenotariatan	S3 Ilmu Hukum
Layanan Perpustakaan	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.	2,04	1,77	2,01	1,74
	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	2,08	1,81	2,07	1,82
	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	2,05	1,8	2,03	1,74
	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah.	2,02	1,68	1,99	1,74
	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	2,04	1,72	1,99	1,79

Layanan Akademik	Pelayanan administrasi akademik cepat dan tepat waktu.	2,16	1,64	2,02	1,65
	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	2,16	1,63	2,01	1,65
	Sistem informasi administrasi Akademik bekerja dengan handal.	2,14	1,63	2,03	1,59
	Kepala dan staf administrasi Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	2,13	1,63	1,98	1,56
Layanan Sarana dan Prasarana	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik.	2,08	1,69	2,02	1,56
	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	2,15	1,82	2,11	1,62
	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	2,06	1,68	1,99	1,59
	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik	2,04	1,74	1,99	1,56
	Ruang toilet bersih dan nyaman	2,27	1,71	2,1	1,65
	Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2,08	1,70	2,00	1,53
Layanan Keuangan	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.	2,06	1,72	1,99	1,50
	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah	2,14	1,73	2,08	1,56
	Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas.	2,09	1,66	2,02	1,62
	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	2,09	1,62	2,01	1,59

Hasil perhitungan rata-rata nilai kepuasan yang ada pada Tabel 6 kemudian di pilih tiga peringkat terendah dari nilai rata-rata tersebut. Hal ini dilakukan karena nilai ekspektasi yang ditetapkan oleh FHUP adalah sama, yaitu 4. Tiga peringkat terendah dari rata-rata nilai kepuasan akan dijadikan sebagai prioritas perbaikan dari masing-masing program studi seperti pada Tabel 7.

**Tabel 7. Prioritas Perbaikan Layanan FHUP**

Program Studi	Layanan	Atribut Mutu
S1 Ilmu Hukum	Perpustakaan	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas
		Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah
		Kepala dan staf perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa
	Sarana dan Prasarana	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik
S2 Ilmu Hukum	Keuangan	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa
		Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah
	Adm. Akademik	Kepala dan staf adm, akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa
		Sistem informasi administrasi Akademik bekerja dengan handal
S2 Kenotariatan	Adm. Akademik	Kepala dan staf administrasi Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah
		Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman
	Sarana dan Prasarana	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik
		Ruang kelas bersih dan nyaman
S3 Ilmu Hukum	Sarana dan Prasarana	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik
		Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar
		Ruang kelas bersih dan nyaman

Prioritas perbaikan dari masing-masing program studi seperti pada **Tabel 7** menunjukkan beberapa atribut mutu yang sama, sehingga atribut mutu inilah yang menjadi prioritas bagi FHUP untuk dilakukan perbaikan. Atribut mutu tersebut dapat dilihat pada **Tabel 8**.

**Tabel 8. Prioritas Perbaikan Atribut Mutu oleh FHUP**

No	Prioritas Perbaikan Atribut Mutu
1	Ruang kelas bersih dan nyaman
2	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman
3	Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar
4	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik
5	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.
6	Sistem informasi administrasi Akademik bekerja dengan handal
7	Kepala dan staf administrasi Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah
8	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas

Hasil pada Tabel 8 menunjukkan bahwa atribut mutu tersebutlah yang perlu diperbaiki, oleh karena itu Fakultas Hukum Universitas Pancasila perlu melakukan umpan balik agar nilai kepuasan dapat meningkat pada periode berikutnya. Adapun rekomendasi dari laporan ini adalah :

1. Perbaikan/pemeliharaan ruang kelas agar bersih dan nyaman.
2. Sarana untuk parkir lebih diperhatikan kecukupan, tertib dan amannya.
3. Peningkatan *service excellence* pada Pelayanan Akademik
4. Sarana ibadah lebih diperhatikan kembali kebersihan dan kelayakannya.
5. Pelayanan keuangan perlu meningkatkan kinerjanya agar dapat cepat dan tepat waktu

## **9. KESIMPULAN**

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 1973 mahasiswa dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Rata-rata kepuasan mahasiswa FHUP terhadap Layanan FHUP adalah 2,10, dimana nilai ini masuk kedalam kategori Cukup Baik, dengan nilai kinerja masing-masing kelompok layanan adalah Layanan Perpustakaan 2,04, Layanan Administrasi Akademik 2,14, Layanan Sarana & Pra-sarana 2,11, dan Layanan Loker Keuangan 2,09.
- 2) Tiga peringkat terbawah rata-rata nilai kepuasan mahasiswa jika dilihat dari masing-masing program studi adalah S3 Ilmu Hukum sebesar 1,63, S2 Ilmu Hukum sebesar 1,68, dan S2 Kenotariatan sebesar 2,02/
- 3) Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan baik ditingkat FHUP, maupun di tingkat program studi adalah sebagai berikut:
  - a. Perbaikan/pemeliharaan ruang kelas agar bersih dan nyaman.
  - b. Sarana untuk parkir lebih diperhatikan kecukupan, tertib dan amannya.
  - c. Peningkatan *service excellence* pada Pelayanan Akademik
  - d. Sarana ibadah lebih diperhatikan kembali kebersihan dan kelayakannya.
  - e. Pelayanan keuangan perlu meningkatkan kinerjanya agar dapat cepat dan tepat waktu



**UNIVERSITAS  
PANCASILA**

"A PLACE TO CREATE YOUR SUCCESS"

**FAKULTAS HUKUM**



**fh.univpancasila**



**law.univpancasila.ac.id**

**Fakultas Hukum Universitas Pancasila**  
Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan  
Telp. : (021) 7872830  
Email : fhup@univpancasila.ac.id