

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
FAKULTAS HUKUM**

Periode Genap TA. 2020/2021



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
2021**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat dan karunia-Nya yang melimpah kepada Tim Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia (FH UKI) dan Tim Program Studi Hukum Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia (Prodi Hukum), sehingga dapat menyelesaikan Survei Kepuasan Layanan Kinerja FH UKI dan Prodi Hukum yang telah diadakan sejak tanggal 17 Juni 2021 sampai dengan tanggal 07 Juli 2021 dan dapat menyusun laporan ini dengan sebaik-baiknya.

Survei Kepuasan Layanan Kinerja FH UKI dan Prodi Hukum diadakan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan kinerja semua pihak yang ada dan melayani di FH UKI dan Prodi Hukum. Survei ini tentu diharapkan dapat menjadi salah satu bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan di FH UKI dan Prodi Hukum. Dengan adanya perbaikan dan peningkatan pelayanan di FH UKI dan Prodi Hukum, maka diharapkan akreditasi “**Unggul**” Prodi Hukum dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan nilainya, sehingga FH UKI dan Prodi Hukum dapat mewujudkan lulusan yang **professional, unggul dan terpercaya**. Selain itu, tentu hasil Survei dalam laporan ini dapat bermanfaat sebagai dokumen pendukung akreditasi dan pemeringkatan Perguruan Tinggi dengan harapan UKI mendapat Akreditasi Perguruan Tinggi **Unggul**.

Survei Kepuasan Layanan Kinerja FH UKI dan Prodi Hukum dilakukan dengan membuat dan menyebarkan kuesioner melalui google form, dimana responden untuk FH UKI terdiri dari Mahasiswa, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan dan pihak Eksternal UKI dengan jumlah responden sebanyak 369 orang. Sedangkan responden untuk Prodi Hukum terdiri dari Mahasiswa, Tenaga Pendidik dan Alumni dengan jumlah responden sebanyak 407 orang. Dari hasil analisa data tersebut di atas, maka diperoleh tingkat kepuasan layanan FH UKI sebesar 89,30% dengan aspek kualitas “**Sangat Baik**”. Sedangkan untuk Prodi Hukum sebesar 84,61% dengan aspek kualitas “**Sangat Baik**”.

Hasil tersebut memang cukup membanggakan akan tetapi belum merupakan hasil maksimal, sehingga dengan hasil tersebut FH UKI dan Prodi Hukum senantiasa akan tetap berbenah guna perbaikan dan peningkatan layanan kinerja, secara khusus untuk meningkatkan pelayanan pada poin-poin pelayanan yang belum maksimal dengan tetap mempertahankan pelayanan yang sudah sangat baik.

Akhir kata, terima kasih banyak disampaikan kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan waktu dan perhatian untuk mengisi dan menyebarluaskan kuesioner yang dibuat. Dan secara khusus untuk Tim FH UKI dan Prodi Hukum yang tak kenal lelah, meskipun di masa pandemi covid-19 saat ini.

Jakarta, 09 Juli 2021

Dekan Fakultas Hukum UKI

**Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.**

## EXECUTIVE SUMMARY

Survei Kepuasan Layanan Kinerja FH UKI dan Prodi Hukum telah diadakan sejak tanggal 17 Juni 2021 sampai dengan tanggal 07 Juli 2021. Survei ini dilakukan dengan membuat dan menyebarkan kuesioner melalui google form. Untuk layanan kinerja FH UKI responden terdiri dari Mahasiswa, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan dan pihak Eksternal UKI dengan beberapa pertanyaan. Untuk responden Mahasiswa, pertanyaan dibuat dengan beberapa indikator, yaitu: Indikator Keandalan (Reliability) dengan 6 pertanyaan; Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) dengan 5 pertanyaan; Indikator Kepastian (Assurance) dengan 4 pertanyaan; Indikator Empati (Empathy) dengan 6 pertanyaan; dan Indikator Nyata (Tangibles) dengan 3 pertanyaan. Sedangkan untuk responden Tenaga Pendidik dengan 7 pertanyaan; responden Tenaga Kependidikan dengan 7 pertanyaan; dan Eksternal UKI dengan 7 pertanyaan.

Untuk layanan kinerja Prodi Hukum responden terdiri dari Mahasiswa, Tenaga Pendidik dan Alumni dengan beberapa pertanyaan. Untuk responden Mahasiswa, pertanyaan dibuat dengan beberapa indikator, yaitu: Indikator Keandalan (Reliability) dengan 6 pertanyaan; Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) dengan 5 pertanyaan; Indikator Kepastian (Assurance) dengan 4 pertanyaan; Indikator Empati (Empathy) dengan 6 pertanyaan; dan Indikator Nyata (Tangibles) dengan 3 pertanyaan. Sedangkan untuk responden Tenaga Pendidik dengan 7 pertanyaan; dan Alumni dengan beberapa indikator, yaitu: Indikator Proses Belajar Mengajar dengan 13 pertanyaan; Indikator Administrasi dengan 7 pertanyaan; dan Indikator Fasilitas dengan 12 pertanyaan.

Hasil kuesioner yang diperoleh untuk layanan FH UKU adalah responden Mahasiswa: 313 orang, Tenaga Pendidik: 44 orang, Tenaga Kependidikan: 9 orang dan pihak Eksternal UKI: 3 orang dengan total responden sebanyak 369 orang. Sedangkan untuk layanan Prodi Hukum responden Mahasiswa: 313 orang, Tenaga Pendidik: 44 orang dan Alumni: 50 orang dengan total responden sebanyak 407 orang. Dari hasil analisa data pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden, maka diperoleh hasil untuk layanan kinerja FH UKI menurut responden Mahasiswa sebesar 78,67% (Sangat Baik); responden Tenaga Pendidik sebesar 90,01% (Sangat Baik); responden Tenaga Kependidikan sebesar 90,47% (Sangat Baik); dan responden Eksternal UKI sebesar 98,08% (Sangat Baik). Sedangkan untuk layanan kinerja Prodi Hukum menurut responden Mahasiswa sebesar 78,67% (Sangat Baik); responden Tenaga Pendidik sebesar 90,01% (Sangat Baik); dan responden Alumni sebesar 85,15% (Sangat Baik). Maka secara keseluruhan tingkat kepuasan layanan FH UKI sebesar 89,30% dengan aspek kualitas "**Sangat Baik**" dan untuk Prodi Hukum sebesar 84,61% dengan aspek kualitas "**Sangat Baik**".

Berdasarkan hasil tersebut, meskipun sudah menunjukkan aspek kualitas "**Sangat Baik**", akan tetapi masih perlu pembenahan dengan perbaikan dan peningkatan mutu layanan di FH UKI dan Prodi Hukum agar ke depan dapat lebih baik dan tentunya memuaskan pengguna layanan pada FH UKI dan Prodi Hukum.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
EXECUTIVE SUMMARY.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Survei.....	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Survei.....	1
1.4 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	3
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum.....	5
2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Responden.....	5
2.3. Rencana Tindak Lanjut.....	14
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	15
3.1. Kesimpulan.....	15
3.2. Saran.....	15

# 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 berperandala menghasilkan generasi-generasi penerus bangsa salah satunya adalah institusi Pendidikan Perguruan Tinggi, baik itu negeri (PTN) maupun swasta (PTS). Maka dengan ini, Universitas Kristen Indonesia terkhususnya Fakultas Hukum sebagai institusi Pendidikan 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 Survei pelayanan kepuasan

Tidak hanya menempatkan unsur kualitas pelayanan mahasiswa dan alumni sebagai indikator penting, Fakultas Hukum 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 Fakultas Hukum UKI di tengah semakin gencarnya tingkat kompetisi yang terjadi saat ini.

Untuk itu Fakultas Hukum UKI 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

- a. Untuk mengidentifikasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan yang diberikan Fakultas Hukum.
- b. Untuk mengidentifikasi dimensi Kualitas Layanan yang perlu ditingkatkan dalam melayani mahasiswa Fakultas Hukum.
- c. Untuk menganalisis tingkat Kepuasan Pelanggan dan/atau Ketidakpuasan Mahasiswa sebagai salah satu pengukuran kinerja Sistem Manajemen Fakultas Hukum.

## 1.3. Waktu Pelaksanaan Survei

No	Kegiatan	Timeline									
		Bulan					Bulan				
		I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V
1	Penyusunan										

	Kuisisioner										
2	Penyebaran Kuisisioner										
3	Pengolahan Data										
4	Pembuatan Laporan										

#### 1.4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui email dan *e-questionnaire* dengan menggunakan *e-form*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah 313 orang Mahasiswa, 44 orang Tenaga Pendidik, 9 orang Tenaga Kependidikan dan 3 orang Eksternal UKI. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak (random sampling).

Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 369 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Responden	Jumlah
Mahasiswa	313 Orang
Tenaga Pendidik	44 Orang
Tenaga Kependidikan	9 Orang
Eksternal UKI	3 Orang
Total	369 orang

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 perusahaan 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;

Keandalan (*reliability*) adalah Kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten; Cepat tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas;

Kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan konsumen dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kepastian seperti ditunjukkan perusahaan; dan

Perhatian (*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.

## 1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data

### A. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

Sedangkan menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah. Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya.

### B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Sitinjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

Menurut Masri Singarimbun, reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali – untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama.

Menurut Sumadi Suryabrata (2004: 28) reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan.

Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

### C. Metode Analisis Data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode 4 skala tingkat (likert) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh UKI (kenyataan yang diperoleh stakeholder):

- 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 penjarangan 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 kualitatif pada table berikut:

No	Persentase (%)	Kategori/Aspek Kualitas
1	100-76	Sangat baik
2	75-51	Baik
3	50-26	Cukup
4	25-1	Kurang

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan rekap menjadi per dimendi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudia akan dikembangkan menjadi kebijakan kebijakan yang akan di analisis kemudian.



## BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

### 2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

Tanggapan responden terhadap Survei kepuasan pengguna layanan Fakultas Hukum digambarkan dalam tabel sebagai berikut:

No	Responden	Persentase	Aspek Kualitas
1	Mahasiswa	78.670 %	Sangat Baik
2	Tenaga Pendidik	90.01 %	Sangat Baik
3	Tenaga Kependidikan	90.47%	Sangat Baik
4	External UKI	98.08%	Sangat Baik

Keseluruhan responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Fakultas Hukum berupa sangat baik namun tidak menutup kemungkinan di ambang baik karenanya haruslah ada peningkatan yang pasti

### 2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

#### A. Mahasiswa

Tanggapan responden mahasiswa terhadap kualitas layanan kualitas pelayanan di Fakultas Hukum dapat dilihat dari berbagai indikator sebagai berikut:

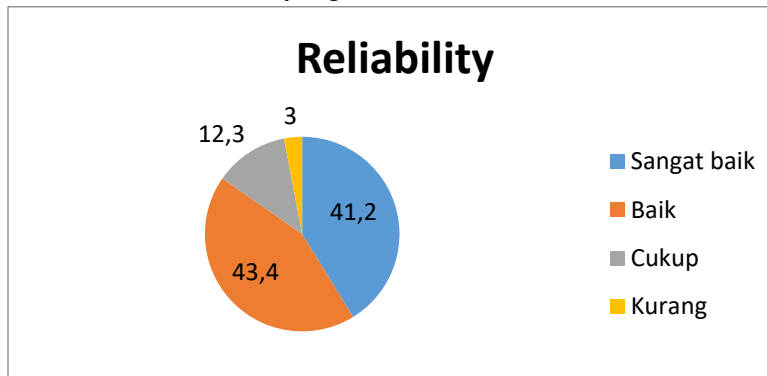
##### a. Keandalan (Reliability)

Merupakan indikator yang mendukung bagaimana kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan yang dijabarkan kepada tabel di bawah ini:

Reliability	Tingkat Kepuasan				Dalam Persentase (%)			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Pelayanan Dosen Pembimbing Akademik	138	132	35	8	44,1	42,2	11,2	2,6
Pelayanan bimbingan skripsi oleh Dosen (mahasiswa yang sudah mengambil skripsi/magang)	72	85	28	5	37,9	44,7	14,7	2,6
Dosen memiliki kecakapan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar (menjelaskan pokok bahasan/topik, memberi contoh relevan)	150	135	25	3	47,9	43,1	8	1

Dosen memberikan tugas yang sesuai dengan RPS dan memberikan umpan balik	157	131	24	1	50,2	41,9	7,7	0,3
Kemudahan mendapatkan layanan administrasi (Surat-surat keterangan) yang diperlukan	97	142	55	19	31	45,4	17,6	6,1
Komunikasi dan Informasi pelayanan akademik (Jadwal, RO, dan Nilai)	113	136	46	18	36,1	43,5	14,7	5,8

Berikut merupakan total dari keseluruhan *Reliability* berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, yang menunjukkan bahwa masih menunjukkan kriteria baik sebesar 43,4% yang mendominasi.



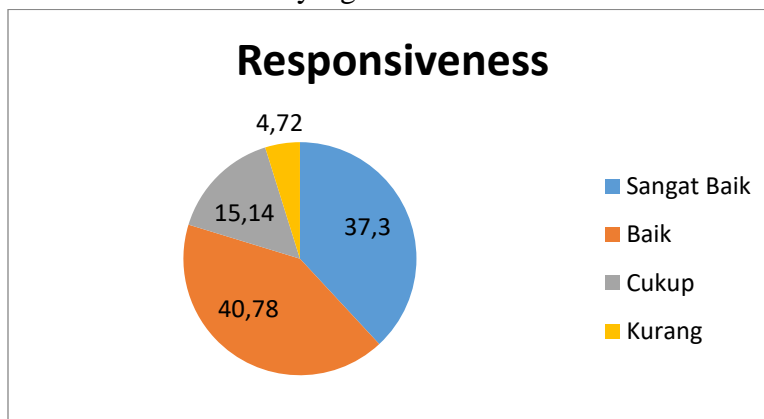
#### b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Merupakan indikator yang mendukung bagaimana kemauan dari Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam membantu mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan.

Responsiveness	Tingkat Kepuasan				Dalam Persentase (%)			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Kesediaan Dosen untuk meluangkan waktu bagi mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan	136	136	32	9	43,5	43,5	10,2	2,9
Dosen memberikan motivasi dan semangat bagi mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan	158	114	33	8	50,5	36,4	10,5	2,6

Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa baik secara akademik maupun keuangan	99	121	70	23	31,6	38,7	22,4	7,3
Respon cepat karyawan dalam menanggapi permintaan pelayanan akademik	74	112	94	33	31,6	38,7	22,4	7,3
Kecepatan tenaga kependidikan dalam merespon kebutuhan mahasiswa	92	146	64	11	29,4	46,6	20,4	3,5

Berikut merupakan total dari keseluruhan *Responsiveness* berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, yang menunjukkan bahwa masih menunjukkan kriteria baik sebesar 40,78 % yang mendominasi.



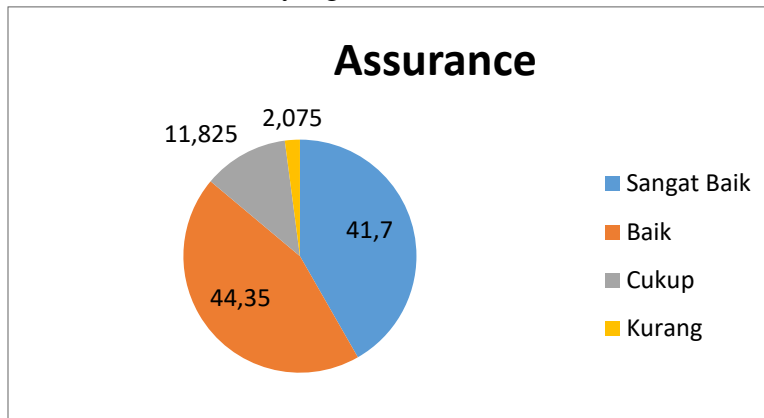
### c. Kepastian (Assurance)

Merupakan indikator yang mendukung bagaimana Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan Pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan:

Assurance	Tingkat Kepuasan				Dalam Persentase (%)			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Dosen mengajar sesuai dengan RPS	171	116	25	1	54,6	37,1	8	0,3
Dosen mengajar sesuai dengan jadwal perkuliahan	137	131	36	9	43,8	41,9	11,5	2,9

Kehadiran karyawan tepat waktu	93	164	44	12	29,7	52,4	14,1	3,8
Tenaga Kependidikan melayani sesuai dengan jam kerja	121	144	43	5	38,7	46	13,7	1,6

Berikut merupakan total dari keseluruhan *Assurance* berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, yang menunjukkan bahwa masih menunjukkan kriteria baik sebesar 41,7% yang mendominasi.



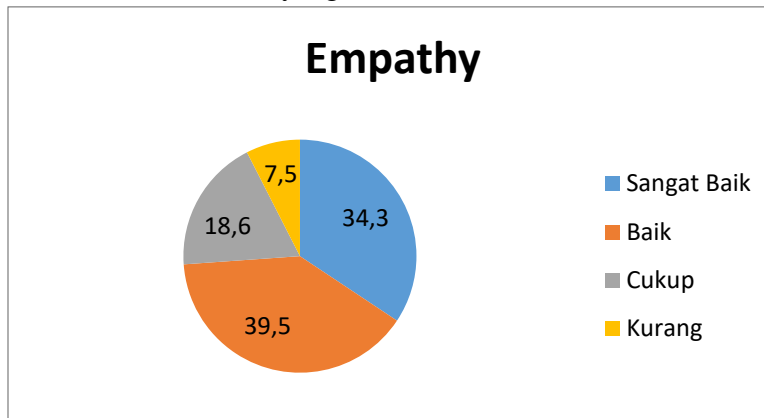
#### d. Empati (Empathy)

Merupakan indikator yang mendukung bagaimana kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

Empathy	Tingkat Kepuasan				Dalam Persentase (%)			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Dosen memberikan penghargaan kepada mahasiswa	105	143	57	8	33,5	45,7	18,2	2,6
Dosen Pembimbing memberikan arahan dan masukan kepada mahasiswa	142	123	40	8	45,4	39,3	12,8	2,6
Respon tenaga kependidikan dalam memproses keluhan mahasiswa	97	127	71	18	31	40,6	22,7	5,8
Adanya informasi pemberian beasiswa dari kampus/institusi lain	82	102	68	61	19,5	21,7	32,6	26,2

Terciptanya keamanan yang kondusif selama proses perkuliahan	125	142	40	6	39,9	45,4	12,8	1,9
Adanya ruang kuliah yang nyaman dan bersih	114	140	39	20	36,4	44,7	12,5	6,4

Berikut merupakan total dari keseluruhan *Empathy* berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, yang menunjukkan bahwa masih menunjukkan kriteria baik sebesar 34,3% yang mendominasi.



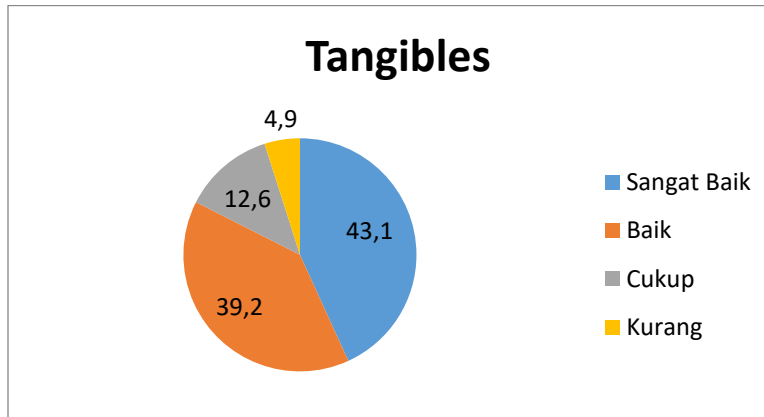
#### e. Tangibles (Nyata)

Merupakan indikator yang mendukung bagaimana penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana.

Tangibles	Tingkat Kepuasan				Dalam Persentase (%)			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Tersedianya sarana prasarana belajar mengajar (AC, LCD, WiFi)	106	125	51	31	33,9	39,9	16,3	9,9
Tersedianya sarana prasarana kampus (Rumah Sakit, Laboratorium Hukum, Laboratorium Komputer, Pusat Bantuan Hukum, Pusat Kajian Hukum, Perpustakaan, Toilet, dan Sport Health)	133	124	46	10	42,5	39,6	14,7	3,2
Lokasi kampus yang strategis dan akses yang	166	120	22	5	53	38,3	7	1,6

mudah dijangkau								
-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Berikut merupakan total dari keseluruhan *Tangibles* berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, yang menunjukkan bahwa masih menunjukkan kriteria Sangat baik sebesar 43,1% yang mendominasi.



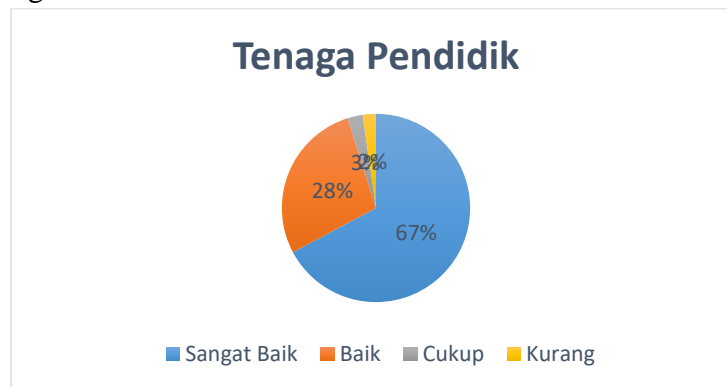
## B. Tenaga Pendidik

Tanggapan responden tenaga pendidik terhadap kualitas layanan kualitas pelayanan di Fakultas Hukum dapat dilihat dari berbagai indikator sebagai berikut:

	Tingkat Kepuasan				Dalam Persentase (%)			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di Fakultas Hukum UKI	30	12	1	1	68,1	27,2	3,6	3,6
Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	29	13	1	1	65,9	29,5	3,3	3,3
Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	30	12	1	1	68,1	27,2	3,6	3,6
Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	30	12	1	1	68,1	27,2	3,6	3,6
Kemampuan staf memberikan informasi	28	13	2	1	63,6	29,5	6,7	3,3

dengan bahasa yang mudah dimengerti								
Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	30	12	1	1	68,1	27,2	3,6	3,6
Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	30	12	1	1	68,1	27,2	3,6	3,6

Berikut merupakan total dari keseluruhan penilaian yang diperoleh dengan sumber tenaga pendidik terhadap kepuasan pelayanan berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, yang menunjukkan bahwa masih menunjukkan kriteria Sangat baik sebesar 67 % yang mendominasi.



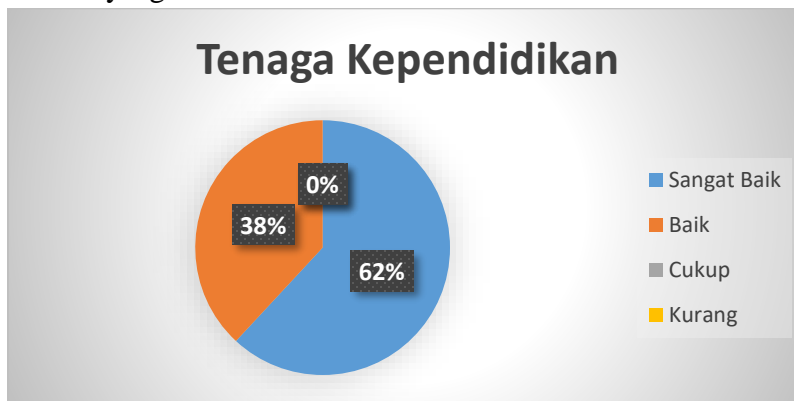
### C. Tenaga Kependidikan

Tanggapan responden tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan kualitas pelayanan di Fakultas Hukum dapat dilihat dari berbagai indikator sebagai berikut:

	Tingkat Kepuasan				Dalam Persentase (%)			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di Fakultas Hukum UKI	5	4	-	-	55,6	49,4	-	-
Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	5	4	-	-	55,6	49,4	-	-
Memberi respon dan	5	4	-	-	55,6	49,4	-	-

pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP								
Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	6	3	-	-	66,7	33,3	-	-
Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	7	2	-	-	77,8	22,2	-	-
Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	6	3	-	-	66,7	33,3	-	-
Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	5	4	-	-	55,6	49,4	-	-

Berikut merupakan total dari keseluruhan penilaian yang diperoleh dengan sumber tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, yang menunjukkan bahwa masih menunjukkan kriteria Sangat baik sebesar 62 % yang mendominasi.



#### D. Eksternal UKI

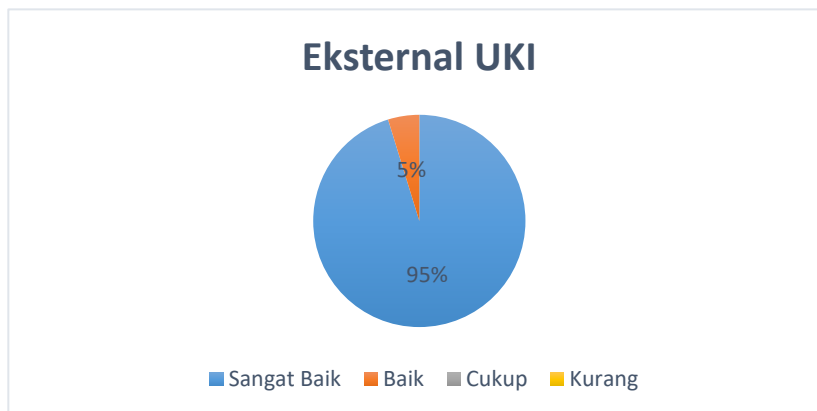
Tanggapan responden eksternal UKI terhadap kualitas layanan kualitas pelayanan di Fakultas Hukum dapat dilihat dari berbagai indikator sebagai berikut:

	Tingkat Kepuasan				Dalam Persentase (%)			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)



Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di Fakultas Hukum UKI	3	-	-	-	100	-	-	-
Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	2	1	-	-	66,7	33,3	-	-
Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	3	-	-	-	100	-	-	-
Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	3	-	-	-	100	-	-	-
Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	3	-	-	-	100	-	-	-
Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	3	-	-	-	100	-	-	-
Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	3	-	-	-	100	-	-	-

Berikut merupakan total dari keseluruhan penilaian yang diperoleh dengan sumber eksternal UKI terhadap kepuasan pelayanan berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, yang menunjukkan bahwa masih menunjukkan kriteria Sangat baik sebesar 95 % yang mendominasi.



### **2.3. Tindak Lanjut**

Berdasarkan perolehan hasil yang didapatkan oleh Survei kepuasan pelayanan yang dilaksanakan oleh Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan baik oleh dosen pendidik ataupun tenaga administrasi sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, namun pada hasil mahasiswa terdapat banyaknya aspek-aspek yang patut untuk diperhatikan agar terjadi peningkatan dalam kepuasan mahasiswa. 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 motto dari Universitas Kristen Indonesia yaitu “melayani bukan dilayani” menjadi dasar pelayanan seluruh civitas akademika Fakultas Hukum UKI

## BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

### 3.1. Kesimpulan

Berdasar hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia dengan tingkat Sangat Baik yang apabila dijabarkan menurut tabel dibawah ini:

No	Responden	Persentase	Aspek Kualitas
1	Mahasiswa	78.670 %	Sangat Baik
2	Tenaga Pendidik	90.01 %	Sangat Baik
3	Tenaga Kependidikan	90.47%	Sangat Baik
4	External UKI	98.08%	Sangat Baik

2. Akan tetapi berdasarkan konsep *servqual* meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* bagi mahasiswa ternyata masih mendominasi tingkat Baik sehingga haruslah menjadi perhatian lebih baik bagi dosen ataupun staff administrasi.

### 3.2. Saran

Dari hasil survei ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi unit kerja dan bagi universitas adalah:

- a. Sebaiknya Survei kepuasan pengguna ini dapat dilakukan secara rutin setiap semester agar dapat mengetahui kepuasan dari pengguna layanan Fakultas Hukum. Hal ini sangat perlu untuk melihat perkembangan dari kebutuhan pengguna layanan
- 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.