

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER
PROGRAM PASCASARJANA
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021



PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, atas berkat dan perkenanya Program Studi Hukum Program Magister Program Pascasarjana UKI ditengah-tengah bangsa Indonesia telah berkiprah dan melayani selama \pm 22 tahun.

Dalam perjalanannya tentu banyak mengalami dan menemukan berbagai kendala baik dalam pelayanan administratif maupun dalam hal pelayanan akademis sebagai misi utama program ini yakni ikut mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan yang baik harus merupakan sinergitas antara tenaga pendidik dengan *supporting* tenaga kependidikan, mahasiswa bahkan alumni. Oleh karena itu kerjasama yang baik sangat diperlukan.

Tidak itu saja, komunikasi antara tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mahasiswa dan alumni juga harus terjalin dan terbina dengan baik supaya segala hambatan dan kesulitan yang dihadapi dapat dengan segera teridentifikasi dan dicari solusinya. Dengan demikian akan tercipta suatu budaya kerja yang melembaga bahwa setiap permasalahan yang timbul dapat diselesaikan dengan segera.

Untuk mengukur hal-hal tersebut diatas sekaligus mencari solusi terhadap kekurangan yang masih terjadi dalam implementasi dibutuhkan suatu evaluasi terhadap berbagai pelayanan yang telah dilakukan selama ini yaitu berupa survey terhadap semua pihak yang terlibat dalam proses belajar mengajar di Prodi MH ini.

Dari survey yang dilakukan tersebut ada indikasi yang menunjukkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan pengguna layanan selama ini telah memenuhi kebutuhan para pihak dengan kriteria baik yaitu tenaga pendidik/dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa dan pengguna lulusan Program Studi Hukum Program Magister UKI.

Tiada gading yang tak retak, ada juga saran yang positif dan berguna bagi pengembangan selanjutnya yang diberikan oleh responden, dan akan ditindaklanjuti sampai terwujud sesuai harapan bersama. Hasil survei ini dipublikasikan secara transparan supaya para pihak dapat mengetahui dan memberikan teguran perbaikan apabila dalam perjalanannya ditemukan hal-hal yang kurang berkenan dan kekurangan itu akan diperbaiki dengan segera. Terima kasih kepada responden semua pihak yang turut mendukung survey ini dan terima kasih atas dukungannya selama ini, Tuhan Memberkati.

Jakarta, 5 Juli 2021
Kaprodi,

Dr. Gindo L. Tobing, S.H., M.H.

EXECUTIVE SUMMARY

Survei Kepuasan Layanan Kinerja Prodi MH diadakan minggu kedua Juni 2021 sampai dengan awal minggu Juli 2021. Suvey ini dilakukan dengan membuat dan menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Untuk layanan kinerja Prodi MH responden terdiri dari Mahasiswa, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan dan pihak eksternal 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 dengan 7 pertanyaan.

Untuk layanan kinerja Prodi MH 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 Prodi MH adalah responden Mahasiswa: 80 orang, Tenaga Pendidik: 30 orang, Tenaga Kependidikan: 1 orang dan alumni: 30 orang dengan total responden sebanyak 140 orang.

Dari hasil analisis data pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden, maka diperoleh hasil untuk layanan kinerja Prodi MH menurut responden Mahasiswa sebesar 83,41% (**Sangat Baik**); responden Tenaga Pendidik sebesar 88,75 % (**Sangat Baik**); dan responden Alumni sebesar 81,39% (**Sangat Baik**). Demikian juga hasil analisis data mengenai Administrasi sebesar: 71,8% (**Baik**) dan Fasilitas sebesar: 84,5 % (**Sangat Baik**), walaupun nilai yang dihasilkan sangat baik, tetapi tetap perlu ada perbaikan, karena masih ada fasilitas yang belum ada.

Analisis data responden Mahasiswa sebesar 83,41% merupakan nilai rata-rata dari komponen yang dinilai: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Tangibles (*Nyata*).

Rendahnya analisis data mengenai Administrasi, faktor utama penyebabnya adalah tendik di tiap prodi Pascasarjana hanya dilayani 1 (satu) orang, sementara jumlah mahasiswa Prodi MH lebih dari 200 orang. Demikian halnya dengan Fasilitas, masih perlu dilengkapi misalnya tempat ibadah sebagai lembaga pendidikan Kristen, fasilitas kantin juga sangat diperlukan karena semua mahasiswa Prodi MH adalah pekerja/profesional sehingga mereka memerlukan tempat rileks ketika tiba di kampus. Juga fasilitas lainnya misalnya fotocopy karena banyak materi perkuliahan yang perlu digandakan.

Berdasarkan analisis data tersebut diatas maka secara keseluruhan tingkat kepuasan layanan Prodi MH "**Baik**" Namun demikian respon masyarakat secara umum terhadap Prodi MH masih tergolong "**Sangat Baik**" terlihat dari tetap tingginya minat masyarakat untuk studi lanjut di Prodi MH. Untuk memperbaiki kualitas layanan ini perlu pembenahan secara terencana dan berkesinambungan dari pengambil kebijakan di UKI.

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.....	15
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	16
3.1. Kesimpulan.....	16
3.2. Saran.....	16

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Di banyak negara Pendidikan merupakan salah satu indikator mengukur kemajuan suatu Bangsa, artinya diukur dari kualitas lulusan dari berbagai perguruan yang menyelenggarakan pendidikan baik yang diselenggarakan Pemerintah berbentuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun yang diselenggarakan pihak swasta yang disebut Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Sesudah itu masih diukur lagi dari seberapa banyak lulusan perguruan tinggi itu yang diserap dunia kerja (*outcome*), termasuk posisi yang diduduki.

Universitas Kristen Indonesia (UKI) sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang diselenggarakan swasta telah berkiprah ditengah-tengah bangsa ini selama 68 tahun dan telah banyak menghasilkan lulusan dan menempati berbagai posisi baik di pemerintahan, pengusaha/swasta, politisi dan berbagai posisi lainnya.

Secara khusus Prodi Hukum Program Magister sebagai bagian integral dari UKI juga telah berkiprah selama 22 tahun ini selalu berupaya melaksanakan program pendidikannya mengikuti *trend* perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga mampu mengisi berbagai posisi yang dibutuhkan dunia kerja. Dengan derasnya perubahan yang terjadi di lingkungan global, maka diperlukan suatu evaluasi secara terus menerus berkesinambungan terhadap penyelenggaraan pendidikan supaya tetap *update*. Dan sebagai salah satu alat untuk mengukur hal tersebut sekaligus sebagai upaya perbaikan kedepan sesuai dengan tuntutan pasar adakah melakukan survei pelayanan kepuasan.

Survey yang diselenggarakan selain mengukur kualitas layanan kepada tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mahasiswa dan alumni sebagai indikator penting, Prodi MH juga selalu melakukan upaya perbaikan *software* untuk mengasihkan lulusan yang mampu bersaing di dunia global. Hal ini dilakukan melalui (secara berkala) mengadakan *update* kurikulum yang didesain untuk mencetak lulusan yang memiliki daya saing mahasiswa ataupun lulusan Prodi MH di tengah semakin gencarnya tingkat kompetisi saat ini.

Oleh karena itu Prodi MH mengadakan analisis yang tajam dan mendalam, melakukan evaluasi terhadap strategi penyelenggaraan dan kualitas layanan yang diterima oleh tenaga pendidik, 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, Tenaga Pendidik dan Alumni terhadap Kualitas Layanan yang diberikan Prodi MH.
- b. Untuk mengidentifikasi dimensi Kualitas Layanan yang perlu ditingkatkan dalam melayani mahasiswa Prodi MH.
- c. Untuk menganalisis tingkat Ketidakpuasan Mahasiswa, Tenaga Pendidik dan Alumni sebagai salah satu pengukuran kinerja Sistem Manajemen Prodi MH.

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 80 orang Mahasiswa, 20 orang Tenaga Pendidik dan 30 orang Alumni Prodi MH. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*).

Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 130 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Responden	Jumlah
Mahasiswa	80 Orang
Tenaga Pendidik	20 Orang
Alumni	30 Orang
Total	130 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 kapastian seperti ditunjukkan parusahaan; 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. Ghazali (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 diukur.

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. Ghazali (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, realibilitas 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 reliable. Dengan kata lain, realibitas 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 dimensi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudian 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 Prodi MH digambarkan dalam tabel sebagai berikut:

No	Responden	Persentase	Aspek Kualitas
1	Mahasiswa	83,41%	Sangat Baik
2	Tenaga Pendidik	88,75%	Sangat Baik
3	Alumni	81,39%	Sangat Baik

Keseluruhan responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Prodi MH 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 Prodi MH dapat dilihat dari berbagai indikator sebagai berikut:

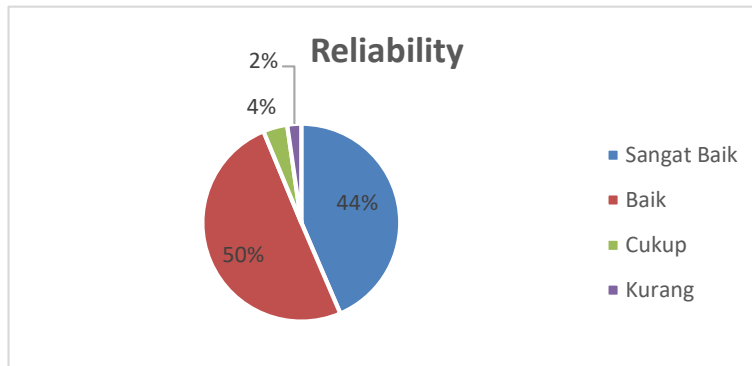
a. Keandalan (Reliability)

Merupakan indikator yang mendukung bagaimana kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan yang dijabarkan kepada tabel dibawah 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	35	45			43,75	56,25	-	-
Pelayanan bimbingan tesis oleh Dosen (mahasiswa yang sudah seminar Pra Tesis)	34	39	5	2	42,50	48,75	6,25	2,50
Dosen memiliki kecakapan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar (menjelaskan pokok bahasan/topik, memberi contoh relevan)	36	35	5	4	45,00	43,75	6,25	5,00
Dosen memberikan tugas yang sesuai dengan RPS dan memberikan umpan balik	37	36	4	3	46,25	45,00	5,00	3,75
Kemudahan mendapatkan layanan administrasi (Surat-	34	42	2	2	42,50	52,50	2,50	2,50

surat keterangan) yang diperlukan								
Komunikasi dan Informasi pelayanan akademik (Jadwal, RO, dan Nilai)	33	44	3	0	41,25	55,00	3,75	-

Berikut merupakan total dari keseluruhan *Reliability* berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Prodi MH Pascasarjana, yang menunjukkan bahwa terdapat 43,5% mahasiswa menilai sangat baik kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



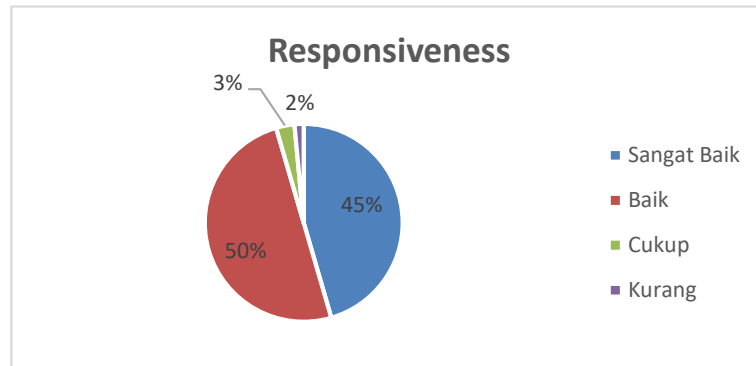
b. Daya Tanggap (Responsiveness)

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	36	41	2	1	45,00	51,25	2,50	1,25
Dosen memberikan motivasi dan semangat bagi mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan	37	40	2	1	46,25	50,00	2,50	1,25
Tendik memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa baik secara akademik maupun keuangan	36	39	3	2	45,00	48,75	3,75	2,50
Respon cepat tendik dalam menanggapi permintaan pelayanan akademik	38	38	3	1	47,50	47,50	3,75	1,25
Kecepatan tenaga kependidikan dalam merespon kebutuhan mahasiswa	35	42	2	1	43,75	52,50	2,50	1,25

Berikut merupakan total dari keseluruhan *Responsiveness* berdasarkan hasil pengolahan aspek- aspek yang ada di Prodi MH Pascasarjana, yang menunjukkan bahwa terdapat 45,5% mahasiswa menilai sangat baik

kemauan dari Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam membantu mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan.

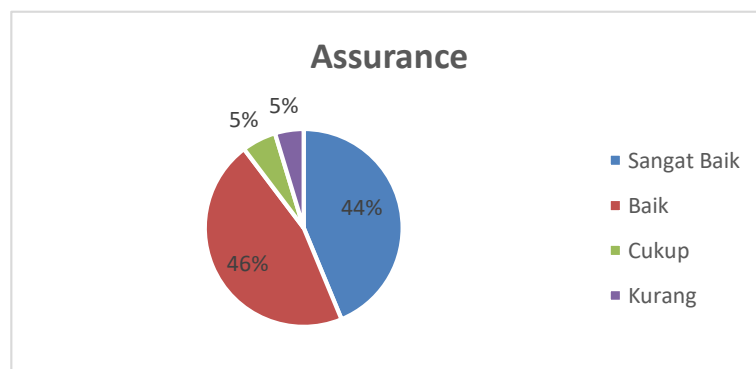


c. Kepastian (Assurance)

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	36	40	2	2	45,00	50,00	2,50	2,50
Dosen mengajar sesuai dengan jadwal perkuliahan	34	36	6	4	42,50	45,00	7,50	5,00
Kehadiran tendik tepat waktu	37	34	5	4	46,25	42,50	6,25	5,00
Tenaga Kependidikan melayani sesuai dengan jam kerja	33	37	5	5	41,25	46,25	6,25	6,25

Berikut merupakan total dari keseluruhan Assurance berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Prodi MH Pascasarjana, yang menunjukkan bahwa terdapat 43,8% mahasiswa menilai sangat baik Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan Pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

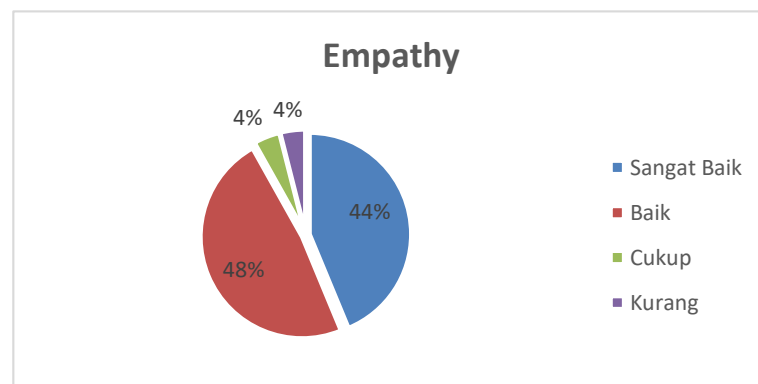


d. Empati (Empathy)

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	35	40	3	2	43,75	50,00	3,75	2,50
Dosen Pembimbing memberikan arahan dan masukan kepada mahasiswa	36	39	2	3	45,00	48,75	2,50	3,75
Respon tenaga kependidikan dalam memproses keluhan mahasiswa	34	36	5	5	42,50	45,00	6,25	6,25
Adanya informasi pemberian beasiswa dari kampus/institusi lain	35	36	5	4	43,75	45,00	6,25	5,00
Terciptanya keamanan yang kondusif selama proses perkuliahan	33	41	3	3	41,25	51,25	3,75	3,75
Adanya ruang kuliah yang nyaman dan bersih	37	39	2	2	46,25	48,75	2,50	2,50

Berikut merupakan total dari keseluruhan *Empathy* berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Prodi MH Pascasarjana, yang menunjukkan bahwa terdapat 43,8% mahasiswa menilai sangat baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

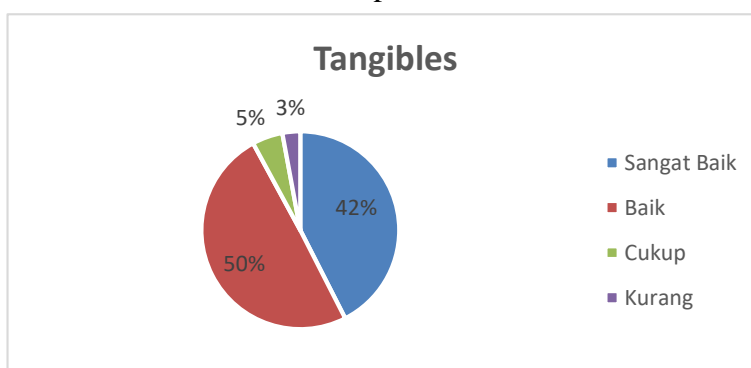


e. Tangibles (Nyata)

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

Empathy	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)	33	38	6	3	41,25	47,50	7,50	3,75
Tersedianya sarana prasarana kampus (Perpustakaan, Toilet, dan taman)	35	39	3	3	43,75	48,75	3,75	3,75
Lokasi kampus yang strategis dan akses yang mudah dijangkau	34	42	3	1	42,50	52,50	3,75	1,25

Berikut merupakan total dari keseluruhan *Tangibles* berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Prodi MH Pascasarjana, yang menunjukkan bahwa terdapat 42,5% mahasiswa menilai sangat baik kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana.



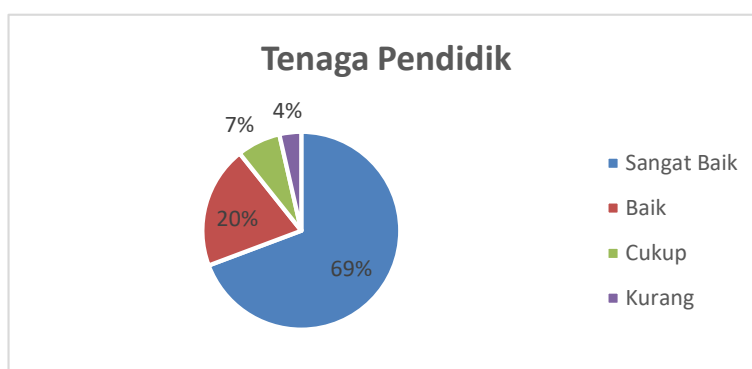
B. Tenaga Pendidik

Tanggapan responden tenaga pendidik terhadap kualitas pelayanan di Prodi MH 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 Prodi MH Pascasarjana	16	3	1	0	80,00	15,00	5,00	-
Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	13	5	1	1	65,00	25,00	5,00	5,00
Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	12	6	1	1	60,00	30,00	5,00	5,00
Pelayanan diberikan dengan	14	4	2	0	70,00	20,00	10,00	-

penuh perhatian								
Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	14	3	2	1	70,00	15,00	10,00	5,00
Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	15	2	2	1	75,00	10,00	10,00	5,00
Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	13	5	1	1	65,00	25,00	5,00	5,00

Berikut merupakan total dari keseluruhan penilaian yang diperoleh dengan sumber tenaga pendidik terhadap kepuasan pelayanan berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Prodi MH Pascasarjana, yang menunjukkan bahwa terdapat 69,3% tenaga pendidik menilai sangat baik kualitas pelayanan di Prodi MH.



C. Alumni

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

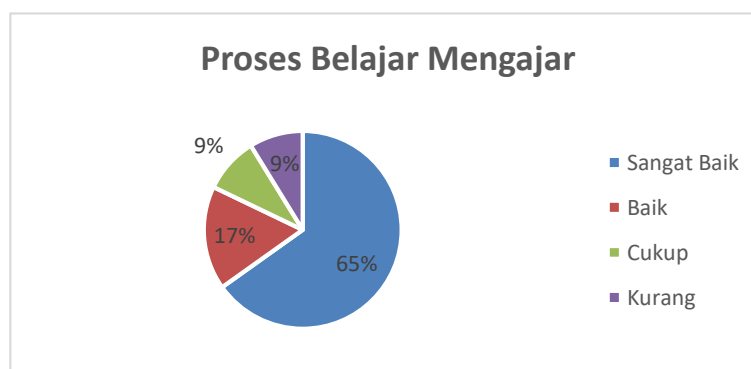
a. Proses Belajar Mengajar

Proses belajar mengajar (PBM) yang juga dikenal proses pembelajaran merupakan gabungan dua konsep yaitu belajar dilakukan oleh mahasiswa dan mengajar yang dilakukan oleh tenaga pendidik atau dosen.

	Tingkat Kepuasan				Dalam Persentase (%)			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Dosen	21	3	4	2	70,00	10,00	13,33	6,67
Kurikulum	23	4	2	1	76,67	13,33	6,67	3,33
Teori untuk menunjang pengetahuan dan keterampilan	18	7	3	2	60,00	23,33	10,00	6,67
Fasilitas perkuliahan (ruang kuliah, fasilitas audio-visual)	26	2	1	1	86,67	6,67	3,33	3,33
Pembimbing Akademik	19	8	1	2	63,33	26,67	3,33	6,67
Kemudahan	17	5	3	5	56,67	16,67	10,00	16,67

komunikasi/konsultasi dengan dosen, baik di dalam maupun di luar jam kuliah									
Kemudahan komunikasi/konsultasi antara tendik dengan mahasiswa	18	5	3	4	60,00	16,67	10,00	13,33	
Kesediaan dosen untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa	15	6	4	5	50,00	20,00	13,33	16,67	
Kesediaan pimpinan prodi untuk menyelesaikan masalah	23	3	2	2	76,67	10,00	6,67	6,67	
Adanya jaminan keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa	18	6	3	3	60,00	20,00	10,00	10,00	
Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya	17	7	4	2	56,67	23,33	13,33	6,67	

Berikut merupakan total dari keseluruhan pelayanan Proses Belajar Mengajar yang dinilai oleh Alumni. Berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Prodi MH Pascasarjana, yang menunjukkan bahwa terdapat 65,2% alumni menilai sangat baik kualitas Proses belajar mengajar (PBM) di Prodi MH.



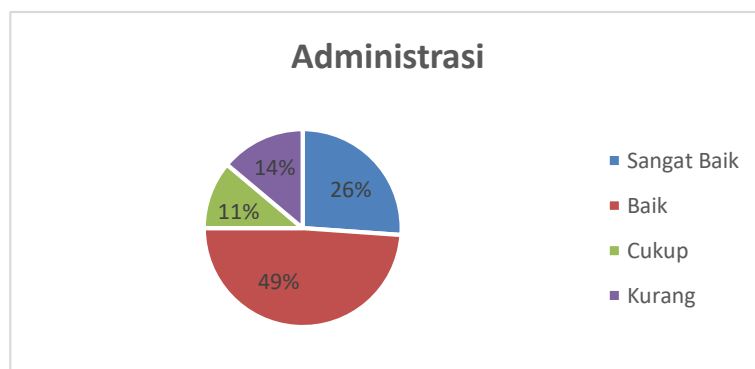
b. Administrasi

Administrasi pendidikan adalah suatu keseluruhan proses kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan, dengan memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personal, material, dan spiritual demi tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efisien merujuk pada pelayanan yang telah diperoleh oleh Alumni dijabarkan dalam table berikut:

	Tingkat Kepuasan				Dalam Persentase (%)			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Pelayanan secara	8	16	3	3	26,67	53,33	10,00	10,00

menyeluruh dari karyawan administrasi								
Jadwal perkuliahan	8	14	2	6	26,67	46,67	6,67	20,00
Jadwal Ujian	9	14	4	3	30,00	46,67	13,33	10,00
Pengumuman Nilai	7	15	4	4	23,33	50,00	13,33	13,33
Penyebaran informasi	6	18	3	3	20,00	60,00	10,00	10,00
Pelayanan akademik di Prodi	9	11	4	6	30,00	36,67	13,33	20,00

Berikut merupakan total dari keseluruhan pelayanan Administrasi yang dinilai oleh Alumni. Berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Prodi MH Pascasarjana, yang menunjukkan bahwa terdapat 26,1% alumni menilai sangat baik kualitas Administrasi pendidikan di Prodi MH.



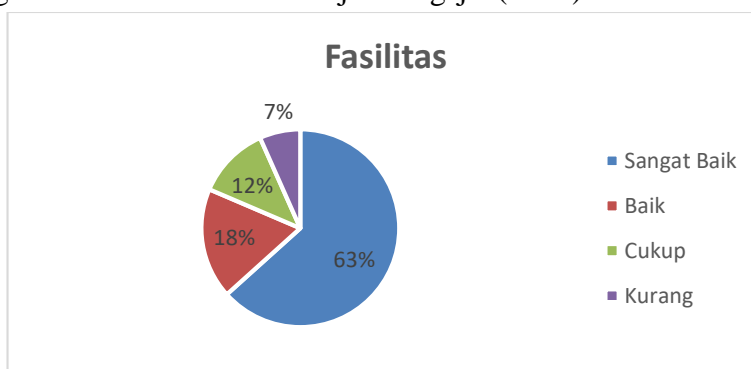
c. Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang harus tersedia untuk melancarkan kegiatan pendidikan di Prodi MH, Alumni menilai secara keseluruhan perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan untuk proses pendidikan, meliputi gedung, ruang belajar/kelas, media belajar, meja dan kursi.

Fasilitas	Tingkat Kepuasan				Dalam Persentase (%)			
	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Fasilitas fisik yang dimiliki kampus (Gedung, tempat parkir, papan pengumuman) cukup memadai	22	4	2	2	73,33	13,33	6,67	6,67
Ketersediaan alat pendukung (LCD, komputer, in-focus dll)	21	3	4	2	70,00	10,00	13,33	6,67
Konsultasi (konseling) mahasiswa	20	4	5	1	66,67	13,33	16,67	3,33
Organisasi kemahasiswaan	0	0	0	0	-	-	-	-
Kantin dan kafetaria	0	0	0	0	-	-	-	-
Fasilitas beribadah	0	0	0	0	-	-	-	-
Keamanan dan keselamatan kampus	18	6	4	2	60,00	20,00	13,33	6,67
Kesempatan untuk memberikan saran dan input	17	8	3	2	56,67	26,67	10,00	6,67

serta berdiskusi (misal melalui kuisioner, coffebreak, FGD, dll)								
Beasiswa (informasi dan pelayanan)	0	0	0	0	-	-	-	-
Atmosfer akademik kampus	17	8	3	2	56,67	26,67	10,00	6,67
Aktivitas Alumni	18	5	4	3	60,00	16,67	13,33	10,00

Berikut merupakan total dari keseluruhan pelayanan Fasilitas yang dinilai oleh Alumni. Berdasarkan hasil pengolahan aspek-aspek yang ada di Prodi MH Pascasarjana, yang menunjukkan bahwa terdapat 63,3% alumni menilai sangat baik kualitas Proses belajar mengajar (PBM) di Prodi MH.



2.3. Tindak Lanjut

Berdasarkan perolehan hasil yang didapatkan oleh Survei kepuasan pelayanan yang dilaksanakan oleh Prodi MH Pascasarjana menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan baik oleh dosen/tenaga pendidik ataupun tenaga kependidikan/administrasi sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, tetapi pada hasil mahasiswa terdapat ada aspek-aspek yang patut mendapatkan perhatian agar terjadi peningkatan dalam kepuasan mahasiswa. Tentu hal ini tidak terlepas dari kondisi negara saat ini yaitu adanya wabah pandemi yang sangat mengganggu semua aktifitas kehidupan, sehingga banyak aspek yang tidak terjalin sesuai dengan apa yang diinginkan.

Sangat disadari dari semua kenyataan ini, perlu adanya pembenahan dari sistem pelayanan mengingat situasi dari pandemi yang tidak kunjung mereda agar menghasilkan pelayanan yang optimal sehingga motto Universitas Kristen Indonesia yaitu "melayani bukan dilayani" tetap menjadi dasar pelayanan seluruh civitas akademika Prodi MH Pascasarjana 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 Prodi MH Pascasarjana dengan tingkat Sangat Baik yang apabila dijabarkan menurut tabel dibawah ini:

No	Responden	Persentase	Aspek Kualitas
1	Mahasiswa	83,41%	Sangat Baik
2	Tenaga Pendidik	88,75%	Sangat Baik
3	Alumni	81,39%	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 walaupun secara keseluruhan menghasilkan nilai yang sangat baik.

3.2. Saran

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

- a. Survey kepuasan pengguna supaya dilakukan secara rutin dan berkala setiap tahun ajaran baru, sebagai indikator mengetahui kepuasan dari pengguna layanan Prodi MH, sekaligus sebagai upaya melihat perkembangan dan apa yang menjadi kebutuhan dari pengguna layanan.
- b. Terhadap hasil survey dengan tingkat kepuasan sangat baik, supaya tetap dipertahankan dan yang masih nilai Baik diupayakan menjadi sangat baik.