



**SURVEY KEPUASAN PENGGUNA**  
**PROGRAM STUDI HUKUM**  
**PROGRAM DOKTOR**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**2021**

## KATA PENGANTAR


Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Pengguna Program Studi Hukum Program Doktor Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia (PDH PPs UKI) telah dapat diselesaikan.

Penyelenggaraan survey dan penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan seluruh sivitas PDH PPs UKI. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari persiapan survey, pelaksanaan, pengolahan data, sampai selesainya Laporan Survey ini.

1. Pimpinan PPs UKI yang telah memberikan dukungan dan fasilitas atas terselenggaranya survey Kepuasan Pengguna sampai dengan penyelesaian Laporan Hasil Survey Kepuasan Pengguna.
2. Seluruh mahasiswa yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kami berharap Laporan Hasil Survey Kepuasan Pengguna ini dapat memberikan masukan kepada Pimpinan untuk melakukan evaluasi dan penentuan kebijakan yang lebih tepat guna baik dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) nya maupun Sarana Prasarana (Sarpras)nya. Hasil Laporan Survey Kepuasan Pengguna tentu saja masih memiliki kekurangan, oleh karenanya, segala kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan.

Jakarta, 15 Juli 2021

Ka. Prodi Doktor Hukum,  
  
Prof. Dr. John Pieris, S.H., M.H., MS.

## DAFTAR ISI

### **Bab I Pendahuluan**

A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survey	1
C. Waktu Pelaksanaan Survey	1
D. Metode Pengumpulan Data	2
E. Metode Pengolahan dan Analisis Data	2

### **Bab II Pembahasan**

A. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum	7
B. Hasil Tingkat Kepuasan Kelompok Responden	7
C. Tindak Lanjut	

### **Bab III Penutup**

A. Kesimpulan	9
B. Saran	9

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada saat ini, kualitas pelayanan program studi terhadap mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan yang cukup kompetitif. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan terhadap layanan kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing program studi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, dengan pelayanan yang lebih berkualitas menjadikan pekerjaan terasa lebih mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjangkir tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh PDH PPs UKI. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan PDH PPs UKI.

### **B. Tujuan Survey**

Tujuan dari survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna PDH PPs UKI.

### **C. Waktu Pelaksanaan Survey**

Pengambilan data dilakukan dalam rentang waktu 1 (satu) bulan yaitu pada bulan Juni 2021.

#### D. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner melalui *e-questionnaire* dengan menggunakan *e-form*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah 33 (tiga puluh tiga) responden. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survey ini diambil secara keseluruhan dari jumlah Mahasiswa PDH PPs UKI. Dalam survey ini menggunakan metode penelitian deskriptif, maka jumlah sampel adalah 33 (tiga puluh tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:

Berikut beberapa pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner tersebut:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelolaan dalam memberikan pelayanan;
2. Daya Tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat;
3. Kepastian (*assurance*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan;
4. Empati (*Empathy*): Kesediaan/kepedulian dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa;
5. *Tangible*: Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas kualitas sarana dan prasarana.

#### E. Metode Pengolahan dan Analisis Data

##### a. Uji Validitas

Responden	Jumlah
Mahasiswa	33
Total	33

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah *item*, kemudian mengkorelasikan skor *item* dengan total *item-item* tersebut. Jika koefisien antara *item* dengan total *item* sama atau di atas 0,3 maka *item* tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya di bawah 0,3 maka *item* tersebut dinyatakan tidak valid.

Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus *person product moment* sebagai berikut:

$$3.5.2 \quad r = \frac{n(\sum X_1 X_{1tot}) - (\sum X_1)(\sum X_{1tot})}{\sqrt{((n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum x_{1tot}^2) - (\sum x_{1tot})^2)}}$$

Keterangan :

r = Korelasi *product moment*

$\sum X_i$  = Jumlah skor suatu item

$\sum X_{tot}$  = Jumlah total skor jawaban

$\sum x_i^2$  = Jumlah kuadrat skor jawaban suatu item

$\sum x_{tot}^2$  = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum X_i X_{tot}$  = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir *instrument valid* adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$ . Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi di bawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode *split half item* tersebut dibagi menjadi 2 (dua) kelompok yaitu kelompok *item* ganjil dan kelompok *item* genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap *item*nya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan *item* tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi di bawah 0,7 maka dikatakan *item* tersebut kurang reliabel. Adapun rumus untuk mencari reliabilitas adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\Sigma AB) - (\Sigma A)(\Sigma B)}{\sqrt{((n\Sigma A^2) - (\Sigma A)^2)(n(\Sigma B^2) - (\Sigma B)^2)}}$$

Dimana :

- r = koefisien korelasi
- n = banyaknya responden
- A = skor item pertanyaan ganjil
- B = skor pertanyaan genap

Setelah koefisien korelasi diketahui, maka selanjutnya hasil tersebut dimasukan kedalam rumus Spearman Brown dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Dimana :

- r = nilai reliabilitas
- rb = korelasi produk moent antara belahan pertama (ganjil) dan belahan

kedua (genap).

**c. Metode Analisis data**

Dalam mengukur kepuasan digunakan 5 (lima) metode skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh PDH PPs UKI (kenyataan yang diperoleh dari *stakeholder*):

- Jawaban sangat baik diberi skor 4
- Jawaban baik diberi skor 3
- Jawaban cukup diberi skor 2
- Jawaban kurang diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, yang mana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan. Untuk presentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Presentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria yang bersifat kualitatif pada tabel berikut:

No	Presentase (%)	Kategori/Aspek Kualitas
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Tidak Baik
5	0-20	Sangat Tidak Baik



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 dianalisis kemudian.

## BAB II

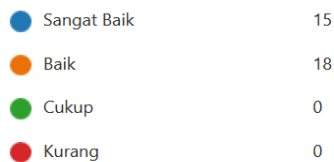
### PEMBAHASAN

#### A. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

Dari 5 (lima) pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berjumlah 33 (tiga puluh tiga) orang terhadap Kepuasan Pengguna PDH PPs UKI, maka secara umum segenap civitas memilih Baik. Analisis ini didapat dari hasil sebagai berikut:

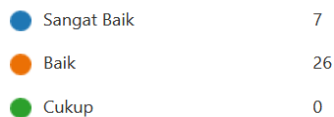
1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

[More Details](#)



2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

[More Details](#)



#### B. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

Pertanyaan	Sangat Baik (Skor 4)	Baik (Skor 3)	Cukup (Skor 2)	Kurang (Skor 1)
1	15	18	0	0
2	7	26	0	0
3	14	19	0	0
4	8	25	0	0
5	10	23	0	0
<b>Total</b>	54	111	0	0
<b>Presentase Skor</b>	<b>162%</b>	<b>338%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

### **C. Tindak Lanjut**

Berdasarkan tabel yang tertera di atas, maka PDH PPs UKI akan melakukan rencana tindak lanjut berupa pelatihan baik kepada Dosen maupun Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan dari segi pengajaran sampai pada pelayanan dalam pemberian informasi bagi Mahasiswa, kegiatan bincang bersama dalam rangka saling membangun pelayanan yang lebih ideal baik bagi Dosen, Tenaga Kependidikan maupun Mahasiswa. Serta, hasil laporan ini akan menjadi acuan dalam perubahan jangka pendek dan panjang yakni untuk Renstra PDH PPs UKI 5 (lima) tahun dan 10 (sepuluh) tahun mendatang.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna pada PDH PPs UKI sebesar 338% yang artinya Baik (sesuai hasil dan menurut tabel kualitatif).
- b. Civitas akademika memahami survei kepuasan pengguna yang dilakukan.
- c. Kepuasan Pengguna pada program studi sudah sesuai dengan keadaan saat ini.
- d. Media komunikasi paling efektif untuk mensosialisasikan hal-hal yang bisa meningkatkan kualitas prodi.

#### **B. Saran**

Dari hasil survey ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi PDH PPs

UKI adalah:

- a. pelatihan baik kepada Dosen maupun Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan dari segi pengajaran sampai pada pelayanan dalam pemberian informasi bagi Mahasiswa,
- b. kegiatan bincang bersama dalam rangka saling membangun pelayanan yang lebih ideal baik bagi Dosen, Tenaga Kependidikan maupun Mahasiswa.