



**FAKULTAS HUKUM**

Universitas Pancasila



**MERDEKA  
BELAJAR**

**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

# Laporan Analisis Hasil Survey Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan Tahun Akademik 2022/2023

## 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 layanan kemahasiswaan FHUP. Oleh karena itu pada Tahun Akademik 2022/2023, FHUP kembali melakukan pengukuran evaluasi FHUP terhadap mahasiswa FHUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja layanan kemahasiswaan FHUP. 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, 29 Januari 2023

Ketua Satuan Jaminan Mutu



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

**KUALITAS PELAYANAN KEMAHASISWAAN**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PANCASILA**  
**TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

**1. Pendahuluan**

Fakultas Hukum Universitas Pancasila (FHUP), sebagai institusi pendidikan di tingkat perguruan tinggi, berkewajiban menjalankan program pendidikan yang menyediakan kompetensi keahlian bagi mahasiswanya. Mahasiswa adalah pelanggan bagi FHUP, dan institusi wajib memberi perhatian penuh terhadap kepentingan mahasiswa. Untuk menghasilkan mahasiswa yang unggul, FHUP percaya bahwa kesuksesan mahasiswa tidak hanya dilihat dari capaian akademiknya saja, sehingga FHUP berkomitmen untuk memberikan layanan kemahasiswaan terbaik agar lulusan FHUP menjadi lulusan yang handal dan berkualitas.

Layanan mahasiswa secara umum bertujuan untuk memberikan informasi bagi mahasiswa dalam mendapatkan fasilitas di lingkungan FHUP baik akademik maupun nonakademik. Layanan kemahasiswaan yang diberikan FHUP mencakup Layanan Penalaran, Minat & Bakat, Layanan Kesejahteraan yang berkaitan dengan bimbingan & konseling atas permasalahan yang dihadapi mahasiswa, layanan beasiswa dengan memberikan informasi jenis-jenis beasiswa dan syarat pengajuannya, layanan kesehatan bagi mahasiswa FHUP yang berada di lingkungan Universitas Pancasila, serta Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan dengan meningkatkan softskill mahasiswa sebagai bekal didunia kerja.

Dalam rangka perbaikan-berkesinambungan (continuous improvement) terkait kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan FHUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap hal yang telah dicapai sesuai dengan pelaksanaan program institusi. Oleh karena itu pada akhir tahun akademik 2022/2023 FHUP melakukan evaluasi terhadap layanan kemahasiswaan yang telah diberikan kepada mahasiswa, dimana penyebaran kuesioner dilakukan pada semester genap tahun akademik 2022/2023.

Evaluasi kualitas pelayanan pendidikan ini dilakukan pada 4 Program studi yang ada di FHUP, yaitu Program Studi S1 Ilmu Hukum, S2 Ilmu Hukum, S2 Kenotariatan, dan S3 Ilmu Hukum.

**2. Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui kinerja Layanan Kemahasiswaan yang diukur berdasarkan hasil kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Hasil dari penelitian ini akan memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan guna mencapai kepuasan pelanggan (mahasiswa).

Evaluasi yang akan diselenggarakan ini merupakan evaluasi terhadap kondisi dan kinerja institusi dan bukan evaluasi individual staf layanan kemahasiswaan. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi

**Ekspektasi/Harapan** (*expectation*-harapan) mahasiswa dan bagaimana **Persepsi/Kenyataan** (*perception*-pendapat/pandangan) mahasiswa terhadap kinerja institusi. Terjadinya gap antara eskpektasi/harapan dengan persepsi/kenyataan merupakan hal yang mungkin terjadi. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang perbaikan sistem sehingga prinsip perbaikan berkelanjutan dapat berjalan secara berkesinambungan.

### 3. Metode

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan (mahasiswa FHUP) terhadap layanan kemahasiswaan adalah Service Quality. Metode ini menilai gap Ekspektasi/Harapan-Persepsi/Kenyataan mahasiswa dalam lima dimensi yakni dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

- a. **Tangible** merupakan penilaian terhadap, ketersediaan layanan bimbingan & konseling, beasiswa, kesehatan, serta bimbingan karir dan kewirausahaan.
- b. **Reliability** merupakan penilaian terhadap kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan, kesesuaian penanganan bimbingan & konseling terhadap permasalahan mahasiswa serta kesesuaian layanan kesehatan.
- c. **Responsiveness** merupakan penilaian terhadap kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa, dan implementasi layanan beasiswa, bimbingan karir serta kewirausahaan.
- d. **Assurance** merupakan penilaian terhadap kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa, informasi terkait bursa kerja, serta transparansi proses seleksi beasiswa.
- e. **Empathy** merupakan penilaian terhadap implementasi layanan bimbingan & konseling, dan layanan kesehatan.

Pernyataan yang didasari pada 5 dimensi kualitas diatas, kemudian dikelompokkan kedalam 3 jenis layanan yang ada di Layanan Kemahasiswaan, yaitu Layanan Penalaran, minat & Bakat, Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan, dan Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan.

Jumlah mahasiswa FHUP saat ini ± 1.564 mahasiswa. Berdasarkan jumlah populasi yang diketahui dengan tingkat ketelitian 5%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak ± 318 mahasiswa. Adapun persamaan yang digunakan untuk pengambilan sampel pada laporan ini adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Persentase kesalahan

Metode Service Quality ini bertujuan untuk mendeteksi pendapat mahasiswa mengenai tingkat KEPENTINGAN dan KENYATAAN dari kelima dimensi tersebut di atas dengan melalui pengisian kuesioner dimana terdapat 13 pernyataan yang mewakili kelima dimensi tersebut yang kemudian dikelompokkan sesuai dengan kelompok layanan yang diberikan institusi. Selisih nilai menunjukkan gap dan gap yang makin kecil merupakan indikator akan tercapainya kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Kuesioner telah dirancang untuk memperoleh Persepsi/Kenyataan pelanggan dengan nilai Ekspektasi/Harapan untuk setiap butir pernyataan adalah 4.

Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert dengan 4 kategori seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1. Pemilihan 4 kategori ini berdasarkan hasil kesepakatan untuk mempermudah mahasiswa dalam pengisian kuesioner.

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

Hasil Tingkat Pemilihan		Nilai
1	Sangat Puas / Sangat Setuju / Sangat Baik / Sangat Tinggi / Selalu /	4
2	Puas / Setuju / Baik / Tinggi	3
3	Tidak Puas / Tidak Setuju / Tidak Baik / Rendah / Jarang	2
4	Sangat tidak Puas / Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik / Tidak Pernah	1

Interpretasi hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan sesuai dengan Tabel 2, menjadi tolak ukur penilaian kinerja Layanan Kemahasiswaan FHUP.

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

No.	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
1	$\geq 3,50$	Sangat Baik	A
2	2,50 - 3,49	Baik	B
3	1,51 - 2,49	Cukup	C
4	$\leq 1,50$	Kurang	D

#### 4. Hasil yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dengan cara mengukur besarnya gap antara Ekspektasi dan Persepsi mahasiswa terhadap kinerja FHUP. Dengan mengetahui gap tersebut, maka institusi berkewajiban untuk memperkecilnya sejauh mungkin, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggannya. Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan mahasiswa terhadap semua unsur kelima dimensi tersebut perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan tindakan perbaikan. Pada hasil penilaian kepuasan ini, atribut mutu (pernyataan kuesioner) yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut mutu yang memiliki nilai kepuasan terendah. Ini dilakukan karena nilai Ekspektasi/Harapan memiliki poin yang sama, yaitu 4.

## 5. Waktu Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel Kualitas Pelayanan Pendidikan dilakukan selama 22 hari kerja, yaitu pada tanggal 22 September sampai dengan 17 Oktober 2022. Sampel kuesioner hasil penilaian Mahasiswa yang telah terekam, kemudian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan sudah valid dan reliabel.

## 6. Pelaksanaan

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan ini dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wadep I. Laporan Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan disampaikan kepada Dekan dengan tembusan kepada Satuan Jaminan Mutu (SJM).

## 7. Hasil Kuesioner

Bagian penting yang dihasilkan dari kuesioner ini yakni Level of Performance (LoP), dan GAP antara Ekspektasi/Harapan dengan Persepsi/Kenyataan. Gap menunjukkan adanya jarak antara Ekspektasi/Harapan dalam hal ini nilai Ekspektasi/Harapan dari ke-13 pernyataan pada kuesioner ini memiliki nilai yang sama, yaitu 4 dengan Persepsi/Kenyataan yang terdapat pada dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy; yang kemudian dikelompokkan kedalam 3 jenis layanan. Nilai Persepsi/Kenyataan dapat juga dianggap sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terkait Layanan Kemahasiswaan di institusi.

## 8. Analisis Hasil Kuesioner

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan mahasiswa FHUP tentang Level of Performance atau tingkat kepuasan dari tiga kelompok Layanan Kemahasiswaan dan analisis gap yang digunakan untuk mengetahui jarak antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan. Hasil pengukuran Level of Performance atau tingkat kepuasan dari 1.564 responden dalam hal ini adalah Mahasiswa FHUP yang masih aktif terhadap tiga kelompok Layanan Kemahasiswaan dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Kuesioner Persepsi Mahasiswa**

No	Kelompok Layanan	Rata-rata	
		2021/2022	2022/2023
1	Layanan Penalaran, Minat & Bakat	3.03	3.04
2	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa, dan Kesehatan)	2.98	3.01
3	Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan	2.95	2.99

Mahasiswa FHUP berpendapat bahwa Layanan Penalaran, Minat & Bakat, Layanan Kesejahteraan, dan Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan memiliki nilai kepuasan sebesar 3.04, 3.01, dan 2.99. Nilai ini berada pada standar mutu kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan yang telah ditetapkan oleh institusi yaitu 2.50 – 3.50. Nilai tersebut menunjukkan kinerja Layanan Kemahasiswaan terhadap mahasiswa adalah “Baik”. Adapun Kinerja Layanan Kemahasiswaan dari masing-masing program studi ditampilkan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Program Studi**

No	Program Studi	Layanan Penalaran, Minat & Bakat	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa, dan Kesehatan)	Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan
1	S1 – Ilmu Hukum	2.88	2.85	2.87
2	S2 – Ilmu Hukum	3.38	3.32	3.29
3	S2 - Kenotariatan	2.92	2.88	2.84
4	S3 – Ilmu Hukum	3.00	3.00	2.93

Nilai kepuasan mahasiswa masing-masing Program Studi terhadap Layanan Kemahasiswaan berada pada rentang nilai 2.50 – 3.50, sehingga kinerja Layanan Kemahasiswaan berada pada kategori B atau baik.

## 9. Analisis Gap

Analisis Gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara nilai Persepsi/Kenyataan terhadap nilai Ekspektasi/Harapan, 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/Harapan yaitu 4, sehingga gap dilihat berdasarkan nilai kepuasan terendah. Rata-rata kepuasan masing-masing atribut mutu (pernyataan kuesioner) dan prioritas perbaikannya dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan FHUP**

Variabel Pengukuran	No.	Pernyataan Kuesioner	P	Prioritas Perbaikan
			AV	
Layanan Penalaran, Minat & Bakat	1	Informasi kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa disampaikan dengan jelas,	3.04	5
	2	Prosedur layanan penalaran, minat dan bakat mudah dan jelas,	3.04	5
	3	Persetujuan kegiatan mahasiswa cepat,	3.06	7
Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa, dan Kesehatan)	4	Layanan bimbingan dan konseling tersedia dengan baik,	3.08	9
	5	Penanganan layanan bimbingan dan konseling sesuai dengan permasalahan anda,	3.07	8

	6	Layanan beasiswa tersedia dan tersosialisasi dengan baik,	2.98	2
	7	Seleksi beasiswa dilakukan secara transparan	3.00	4
	8	Layanan kesehatan tersedia dengan baik dan lengkap	2.99	3
	9	Petugas tenaga kesehatan selalu siaga pada jam operasional	2.99	3
<b>Layanan Bimbingan Karir &amp; Kewirausahaan</b>	10	Layanan bimbingan karir dan kewirausahaan dilaksanakan dengan profesional	3.05	6
	11	Informasi bursa kerja dapat diperoleh dengan mudah,	2.99	3
	12	Tersedia berbagai program bimbingan kewirausahaan,	2.99	3
	13	Program pembekalan karir dilakukan secara terjadwal	2.97	1

Berdasarkan hasil analisis Gap, kinerja Layanan Kemahasiswaan yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu adalah kinerja yang memiliki nilai Gap paling besar, yaitu Informasi bursa kerja dapat diperoleh dengan mudah. Tabel 6 menunjukkan urutan prioritas perbaikan berdasarkan hasil Gap terbesar.

**Tabel 6. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan**

No.	Keterangan
1	Program pembekalan karir dilakukan secara terjadwal
2	Layanan beasiswa tersedia dan tersosialisasi dengan baik

Analisis Gap juga dilakukan untuk masing-masing Program Studi seperti yang terlihat pada Tabel 7. Sama seperti analisis gap untuk keseluruhan mahasiswa, analisis gap dari mahasiswa masing-masing program studi juga dilihat dari nilai kepuasan terendah, sehingga prioritas perbaikan mengacu pada nilai kepuasan terendah.

**Tabel 7. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan Masing-Masing Prodi**

Pernyataan No	S1 Ilmu Hukum		S2 Ilmu Hukum		S2 Kenotariatan		S3 Ilmu Hukum	
	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas
1	2,89	7	3,37	8	2,95	11	2,95	2
2	2,89	7	3,39	9	2,93	10	2,95	2
3	2,85	3	3,4	10	2,89	8	3,11	3
4	2,87	5	3,37	8	2,91	9	3,15	4
5	2,88	6	3,33	6	2,91	9	3,16	5
6	2,86	4	3,29	4	2,85	3	2,9	1
7	2,85	3	3,3	1	2,88	7	2,95	2
8	2,84	2	3,31	5	2,87	5	2,95	2
9	2,83	1	3,34	7	2,88	6	2,9	1
10	2,87	5	3,33	6	2,89	8	3,1	3
11	2,89	7	3,28	3	2,82	1	2,95	2
12	2,87	5	3,26	2	2,86	4	2,95	2
13	2,84	2	3,3	1	2,84	2	2,9	1



Tabel 7 menunjukkan prioritas perbaikan dilihat dari masing-masing program studi. Adapun prioritas perbaikan yang menduduki peringkat pertama masing-masing program studi dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 8. Prioritas Perbaikan Atribut Mutu**

<b>Program Studi</b>	<b>Layanan Kemahasiswaan</b>	<b>Prioritas Perbaikan Atribut Mutu</b>
S1 Ilmu Hukum	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa, dan Kesehatan)	Sosialisasi program beasiswa secara berkala melalui media sosial
S2 Ilmu Hukum	Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan	Penetapan jadwal bimbingan karir
S2 Kenotariatan	Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan	Publikasi informasi kerja atau bursa kerja di <i>website</i> FHUP
S3 Ilmu Hukum	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa, dan Kesehatan)	Sosialisasi program beasiswa secara berkala melalui media sosial

## 10. Kesimpulan

Hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 1564 mahasiswa dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Rata-rata kepuasan mahasiswa FHUP terhadap Layanan Kemahasiswaan adalah 3.02 dengan masing-masing nilai kepuasan sebesar 3.04 (layanan penalaran, minat & bakat), 3.01 (layanan kesejahteraan), dan 2.99 (layanan bimbingan karir & kewirausahaan). Nilai kepuasan ini sudah berada pada rentang nilai 2.50 – 3.50 dan menunjukkan kinerja Layanan Kemahasiswaan masuk kedalam kategori B atau Baik
- 2) Dari seluruh prodi yang ada di FHUP, kepuasan mahasiswa FHUP terhadap layanan kemahasiswaan tidak ada yang memperoleh nilai di atas standar ketetapan institusi, yakni > 3.50.
- 3) Prioritas perbaikan Layanan Kemahasiswaan berdasarkan hasil analisis Gap adalah Layanan beasiswa tersedia dan Program pembekalan karir dilakukan secara terjadwal.



**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