

**LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA**



**OLEH:  
TIM DOKTOR HUKUM**

**PASCASARJANA DOKTOR HUKUM  
UNIVERSITAS BOROBUDUR  
JAKARTA  
2022**

## **KATA PENGANTAR**

Pujian dan syukur kami panjatkan atas berkah Tuhan Yang Maha Esa, telah berhasil menyelesaikan Laporan Kepuasan Pengguna Program Doktor Hukum Universitas Borobudur Tahun 2022. Laporan ini akan menjadi landasan penting dalam evaluasi dan perencanaan kebijakan untuk Program Doktor Hukum di masa mendatang.

Kami berharap bahwa melalui laporan ini, kita dapat mencapai hasil yang lebih baik dan bergerak menuju perbaikan yang berkelanjutan dalam rangka memajukan Program Doktor Hukum. Terima kasih atas dukungan dan kerja keras semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini.

**Ketua Program Studi Doktor Hukum  
Universitas Borobudur**

## DAFTAR ISI

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Hal</b>
1	Kata Pengantar	i
2	Daftar Isi	ii
3	BAB 1 Pendahuluan	1
4	BAB 2 Metode	3
5	BAB 3 Hasil Kuisisioner	5
6	Penutup	7

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyusunan laporan kepuasan pengguna terkait Program Doktor Hukum di Universitas Borobudur adalah sebuah tindakan yang menunjukkan tekad yang kuat dari universitas untuk terlibat aktif dalam masyarakat, sambil selalu mendengarkan kebutuhan pasar terkait lulusan mahasiswa. Proses penyusunan kuisisioner ini dilakukan untuk mengkaji pandangan pengguna terkait pelayanan yang diberikan oleh manajemen selama proses kegiatan belajar mengajar.

Visi dan misi Program Doktor Hukum menjadi dasar yang kokoh untuk mengelola semua aspek administrasi, baik terhadap civitas akademika maupun pengguna layanan. Upaya penanaman dan pemahaman terhadap visi dan misi Program Doktor Hukum terus berlangsung, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, secara keseluruhan sudah mencapai tingkat yang sesuai dengan harapan Program Doktor Hukum.

Seluruh proses survei ini dikelola dan diawasi oleh Lembaga Jaminan Mutu dan Bagian Pemasaran Universitas Borobudur. Harapannya, hasil dari kuisisioner ini dapat menjadi panduan bagi Program Doktor Hukum dalam meningkatkan kualitas program studi, baik dalam perencanaan strategi promosi maupun kebijakan Program Doktor Hukum.

Upaya ini mencerminkan komitmen Universitas Borobudur untuk terus beradaptasi dengan kebutuhan mahasiswa dan masyarakat, serta memastikan bahwa program studi Agribisnis selalu berkembang dan relevan dengan tuntutan pasar.

### **B. Tujuan**

Pengukuran kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen adalah suatu proses penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan atau organisasi. Aspek-aspek berikut ini dapat menjadi panduan dalam melakukan pengukuran kepuasan pemangku kepentingan:

1. **Mahasiswa:**
  - Kualitas pengajaran dan pembelajaran.
  - Ketersediaan sumber daya pembelajaran.
  - Dukungan akademik dan konseling.
  - Ketersediaan fasilitas dan layanan pendukung (misalnya perpustakaan, laboratorium, dan pusat komputer).
  - Proses penerimaan mahasiswa baru dan administrasi akademik.
2. **Dosen:**
  - Ketersediaan sumber daya pengajaran dan penelitian.
  - Lingkungan kerja dan fasilitas.
  - Dukungan administratif.
  - Kesempatan pengembangan profesional.
3. **Tenaga Kependidikan:**
  - Lingkungan kerja dan fasilitas.
  - Kesempatan pengembangan profesional.
  - Kesejahteraan dan manajemen sumber daya manusia.
4. **Lulusan:**
  - Persiapan mereka untuk pasar kerja.
  - Kepuasan terhadap kurikulum dan kualitas pendidikan.
  - Tingkat pengangguran setelah lulus.
  - Kesiapan mereka dalam memasuki dunia kerja.
5. **Pengguna:**
  - Kualitas layanan yang diberikan.
  - Kemudahan akses ke layanan tersebut.
  - Respon terhadap keluhan atau masukan.
6. **Mitra Industri:**
  - Kualitas lulusan yang dihasilkan.
  - Kemudahan berkolaborasi dengan institusi.
  - Kepuasan terhadap hubungan kerja sama.
7. **Mitra Lainnya:**
  - Kualitas layanan atau dukungan yang diterima.
  - Kepuasan terhadap kolaborasi atau kemitraan yang ada.

Untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen, institusi pendidikan atau organisasi perlu menggunakan berbagai metode, termasuk survei, wawancara, dan analisis data. Hasil dari pengukuran ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, menginformasikan pengambilan keputusan, dan memastikan bahwa layanan manajemen memenuhi harapan semua pemangku kepentingan.

## BAB 2 METODE

### A. Penyusunan Instrumen Kuisisioner

Uji validitas sangat penting untuk memastikan alat ukur yang digunakan adalah sah dan dapat diandalkan. Analisis validitas melibatkan korelasi antara skor setiap item dengan skor total, yang merupakan penjumlahan dari semua item dalam kuisisioner. Item-item yang memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total menunjukkan bahwa item-item tersebut mampu mengungkapkan apa yang ingin diukur (valid). Jika korelasi yang dihitung ( $r$  hitung) lebih besar atau sama dengan nilai korelasi tabel ( $r$  tabel) dengan tingkat signifikansi 0,05, maka instrumen atau item-item pertanyaan tersebut dianggap valid. Proses uji validitas ini sangat penting untuk memastikan keandalan dan akurasi instrumen yang digunakan dalam penelitian, sehingga hasil penelitian dapat diandalkan dan dapat diinterpretasikan dengan benar.

<b><u>KUESIONER LAYANAN MANAJEMEN</u></b>						
I Profil Responden						
Jenis Kelamin : (1) Laki - Laki : (2) Perempuan						
Usia : .....						
Semester : .....Tahun Akademik						
II Jawaban						
Yang dirasakan / diterima (persepsi)						
5 = Sangat Puas, 4 = Puas, 3 = Cukup, 2 = Tidak Puas, 1 = Sangat Tidak Puas						
No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		5	4	3	2	1
1	Gedung yang dimiliki cukup baik					
2	Fasilitas Kamar Mandi/WC yang ada					
3	Lingkungan/taman yang rapi dan nyaman					
4	Pengaturan tata ruang kuliah, perpustakaan, tunggu dan laboratorium yang bagus dan nyaman					
5	Ruang (sekretariat, kuliah, perpustakaan, tunggu dan laboratorium) yang bersih, rapih dan lengkap					
6	Laboratorium komputer yang memadai					
7	Perpustakaan yang lengkap (jenis dan jumlah yang memadai)					
8	Penampilan/kerapihan karyawan yang simpatik					
9	Penampilan dosen yang rapi dan simpatik					
10	Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi					
11	Staf sekretariat dan dosen mudah ditemui					
12	Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji					
13	Kemampuan petugas dalam menangani masalah					
14	Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat					
15	Kemampuan melayani dengan tepat waktu					
16	Dosen mampu memberikan contoh dan ilustrasi yang diperlukan					
17	Mutu pelayanan yang bagus					
Saran dan Kritik:						
_____						

## **B. Olah dan Analisis Data**

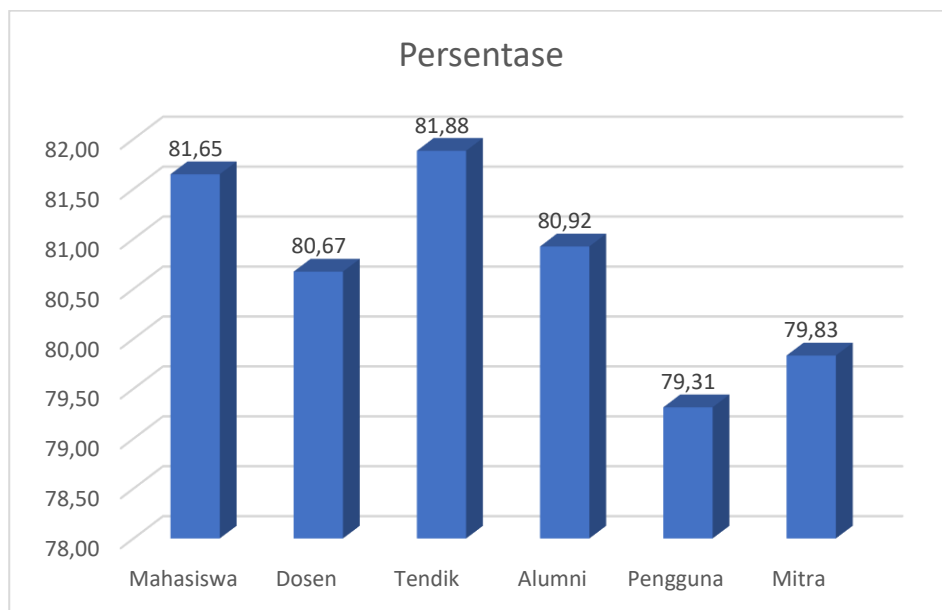
Dalam uji coba dilakukan terhadap  $n=30$  orang,  $\alpha = 0.05$  maka nilai  $r$  table adalah 0,381; dengan demikian semua pernyataan sudah valid  $> 0,445$ . Sedangkan uji reliabilitas atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa 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. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika  $\geq 0.700$ . Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrument penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Hasil pengujian kuesioner menunjukkan angka realibilitas sudah lebih dari 0.738, yang berarti kuesioner sudah andal.

## BAB 3 HASIL KUISIONER

### A. Sebaran Kuisisioner

Dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan, Responden yang terkumpul ada sebanyak 70 responden pada semester ganjil 2021/2022 yang terdiri dari mahasiswa 25 orang, dosen=7 orang, tendik=5 orang, lulusan=14 orang, pengguna=12 orang dan mitra=7. Data diolah dengan menggunakan rumus

$$\text{Persen Kepuasan} = (\text{rata-rata skor capaian/skor ideal}) \times 100\%$$



Gambar 1. Sebaran Data Responden Pengguna

Pada Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa dari 70 responden pengguna untuk masing-masing pertanyaan, rata-rata jawaban berada pada kisaran 5 (sangat setuju) dan 4 (setuju) dan beberapa jawaban masuk pada bagian nomor 3 (agak setuju). Hasil ini menunjukkan pengguna merasa kerjasama dengan program doktor hukum memberikan pelayanan yang memuaskan.

### B. Hasil Isian Kuisisioner

Tingkat kepuasan dan umpan balik ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem. Hasil analisis menunjukkan bahwa masih ada responden yang hanya kategori puas pada layanan manajemen diantaranya Lingkungan/taman yang rapi dan nyaman, Pengaturan tata ruang kuliah, perpustakaan,



tunggu dan laboratorium yang bagus dan nyaman, Laboratorium komputer yang memadai, Penampilan/kerapihan karyawan yang simpatik, Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi, Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat, Kemampuan melayani dengan tepat waktu, Dosen mampu memberikan contoh dan ilustrasi yang diperlukan, dan Mutu pelayanan yang bagus. Hal ini dijadikan target perbaikan selanjutnya dan mengupayakan mempertahankan kualitas layanan manajemen.

No	Pernyataan	Rataan Skor Capaian	Skor Ideal	Persen	Kategori
1	Gedung yang dimiliki cukup baik	4,25	5,00	85,07%	Sangat Puas
2	Fasilitas Kamar Mandi/WC yang ada	4,13	5,00	82,56%	Sangat Puas
3	Lingkungan/taman yang rapi dan nyaman	3,99	5,00	79,79%	Puas
4	Pengaturan tata ruang kuliah, perpustakaan, tunggu dan laboratorium yang bagus dan	4,03	5,00	80,61%	Puas
5	Ruang (sekretariat, kuliah, perpustakaan, tunggu dan laboratorium) yang bersih, rapih dan	4,21	5,00	84,30%	Sangat Puas
6	Laboratorium komputer yang memadai	3,90	5,00	78,04%	Puas
7	Perpustakaan yang lengkap (jenis dan jumlah yang memadai)	4,02	5,00	80,47%	Sangat Puas
8	Penampilan/kerapihan karyawan yang	3,75	5,00	74,93%	Puas
9	Penampilan dosen yang rapi dan simpatik	4,22	5,00	84,37%	Sangat Puas
10	Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	3,55	5,00	71,03%	Puas
11	Staf sekretariat dan dosen mudah ditemui	4,13	5,00	82,58%	Sangat Puas
12	Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati	4,25	5,00	85,08%	Sangat Puas
13	Kemampuan petugas dalam menangani	4,49	5,00	89,75%	Sangat Puas
14	Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat	3,87	5,00	77,45%	Puas
15	Kemampuan melayani dengan tepat waktu	3,97	5,00	79,45%	Puas
16	Dosen mampu memberikan contoh dan ilustrasi yang diperlukan	3,97	5,00	79,41%	Puas
17	Mutu pelayanan yang bagus	3,97	5,00	79,45%	Puas

Persen Kategori	
0-20	Sangat Tidak Puas
21-40	Tidak Puas
41-60	Agak Puas
61-80	Puas
81-100	Sangat Puas

Tingkat kepuasan dan umpan balik ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem. Hasil analisis menunjukkan bahwa masih ada responden yang hanya kategori puas pada layanan manajemen diantaranya Lingkungan/taman yang rapi dan nyaman, Pengaturan tata ruang kuliah, perpustakaan, tunggu dan laboratorium yang bagus dan nyaman, Laboratorium komputer yang memadai, Penampilan/kerapihan karyawan yang simpatik, Saluran komunikasi perguruan tinggi

mudah dihubungi, Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat, Kemampuan melayani dengan tepat waktu, Dosen mampu memberikan contoh dan ilustrasi yang diperlukan, dan Mutu pelayanan yang bagus. Hal ini dijadikan target perbaikan selanjutnya dan mengupayakan mempertahankan kualitas layanan manajemen.