

LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA



**OLEH:
TIM PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BOROBUDUR
JAKARTA
2023**

KATA PENGANTAR

Pujian dan syukur kami panjatkan atas berkah Tuhan Yang Maha Esa, telah berhasil menyelesaikan Laporan Kepuasan Pengguna Program Studi Ilmu Hukum Universitas Borobudur Tahun 2023. Laporan ini akan menjadi landasan penting dalam evaluasi dan perencanaan kebijakan untuk Program Studi Ilmu 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 Studi Ilmu Hukum. Terima kasih atas dukungan dan kerja keras semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini.

**Ketua Program Studi Ilmu Hukum
Universitas Borobudur**

DAFTAR ISI

No	Keterangan	Hal
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 Studi Ilmu 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 Studi Ilmu 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 Studi Ilmu Hukum terus berlangsung, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, secara keseluruhan sudah mencapai tingkat yang sesuai dengan harapan Program Studi Ilmu Hukum.

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

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

B. Tujuan

Pengukuran kepuasan pengguna lulusan dan mitra adalah suatu proses penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan atau organisasi.

Aspek-aspek berikut ini dapat menjadi panduan dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna lulusan:

1. Etika;
2. Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama);
3. Kemampuan berbahasa asing;
4. Penggunaan teknologi informasi;
5. Kemampuan berkomunikasi;
6. Kerjasama;
7. Pengembangan diri

Untuk mengukur kepuasan pengguna lulusan dan mitra perlu dilakukan survei. Hasil dari pengukuran ini dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna lulusan dan mitra, menginformasikan pengambilan keputusan, dan memastikan bahwa lulusan memenuhi harapan semua pengguna dan mitra.

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.

No	Pernyataan
1	Etika dan tata krama yang dimiliki lulusan
2	Keahlian pada bidang ilmu yang dimiliki lulusan;
3	Kemampuan berbahasa asing yang dimiliki lulusan;
4	Penggunaan teknologi informasi yang dimiliki lulusan;
5	Kemampuan berkomunikasi yang dimiliki lulusan;
6	Kemampuan kerjasama yang dimiliki lulusan;
7	Kemampuan pengembangan diri yang dimiliki lulusan

B. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Kuisisioner

Deskripsi sistem untuk mengukur kepuasan pengguna lulusan dan mitra termasuk kejelasan instrumen yang digunakan, pelaksanaan, perekaman, dan analisis datanya.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna lulusan dan mitra terlebih dahulu diuji validitas dan realibilitasnya. Untuk itu, dilakukan uji instrumen pada 30 orang responden dosen dan mitra, hasilnya adalah sebagai berikut:

No	Penyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	Etika dan tata kerama yang dimiliki lulusan	0.763	Valid
2	Keahlian pada bidang ilmu hukum yang dimiliki lulusan	0.755	Valid
3	Kemampuan berbahasa asing yang dimiliki lulusan	0.857	Valid
4	Penggunaan teknologi informasi yang dimiliki lulusan	0.875	Valid
5	Kemampuan berkomunikasi yang dimiliki lulusan	0.893	Valid
6	Kemampuan Kerjasama yang dimiliki lulusan	0.858	Valid
7	Kemampuan Pengembangan diri yang dimiliki lulusan	0.683	Valid

Nilai kesahihan kuesioner dengan $n=30$ dan $\alpha=0,05$ maka diperoleh nilai reliabilitas $> 0,9$ yang berarti Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna, sedangkan nilai validitas seluruhnya sudah lebih besar dari r hitung = $0,361$ ($n=30, \alpha=0,05$)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.987	8

C. Kuisisioner Kepuasan Pengguna Lulusan dan Mitra

Nama lengkap :
Email :
Nama Instansi/perusahaan :

Petunjuk

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pernyataan dibawah ini. Penilaian dilakukan terhadap aspek-aspek dalam tabel berikut dengan cara menceklist angka (1-4) pada kolom skor.

- 4 = sangat baik
- 3 = baik
- 2 = cukup
- 1 = kurang

No	Pernyataan	4	3	2	1
1	Etika dan tata krama yang dimiliki lulusan				
2	Keahlian pada bidang ilmu yang dimiliki lulusan;				
3	Kemampuan berbahasa asing yang dimiliki lulusan;				

No	Pernyataan	4	3	2	1
4	Penggunaan teknologi informasi yang dimiliki lulusan;				
5	Kemampuan berkomunikasi yang dimiliki lulusan;				
6	Kemampuan kerjasama yang dimiliki lulusan;				
7	Kemampuan pengembangan diri yang dimiliki lulusan				

Saran/Kritik

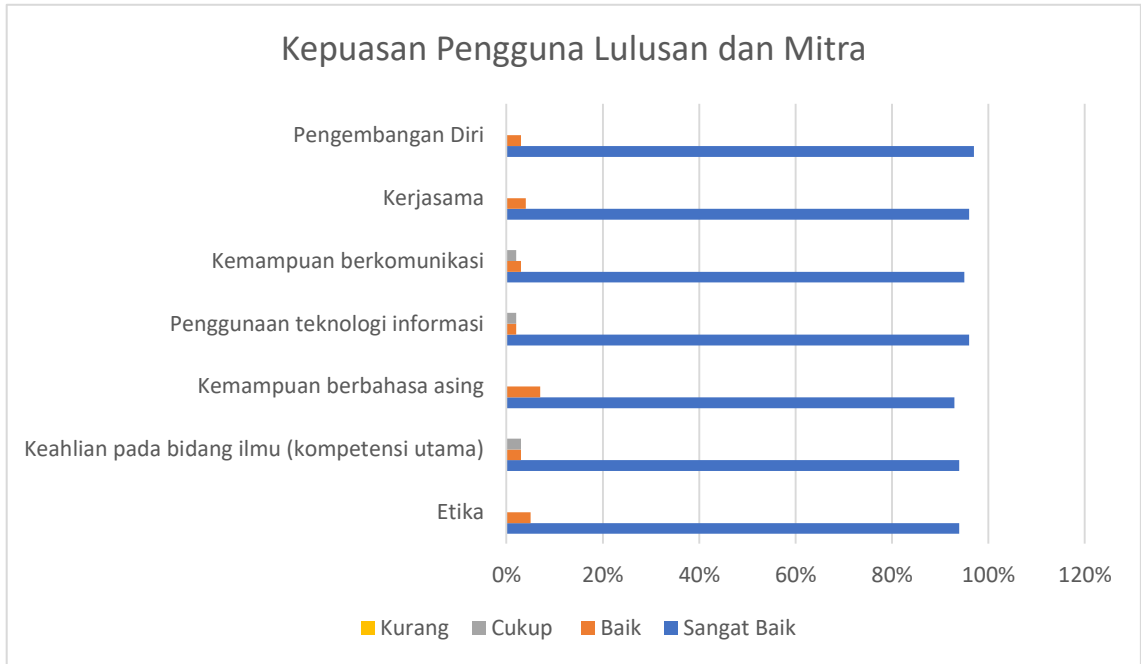
.....

.....

.....

BAB 3 HASIL KUISIONER

Dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan, penyebaran kuisisioner dilakukan pada 105 responden dan menunjukkan hasil yang sangat baik. Seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Pengguna

Pada Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa dari 105 responden, tingkat kepuasan pengguna dan mitra untuk masing-masing pernyataan, rata-rata jawaban berada pada kriteria 4 (sangat baik). Hasil ini menunjukkan pengguna merasa kerjasama dengan program Sarjana Ilmu Hukum memberikan pelayanan yang memuaskan.