



**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
TENAGA PENDIDIK, PELAYANAN
AKADEMIK SERTA SARANA DAN
PRASARANA FAKULTAS HUKUM UNTIRTA
SEMESTER GANJIL TAHUN AJARAN
2021/2022**

GUGUS PENJAMIN MUTU

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah pada akhirnya laporan umpan balik mahasiswa terhadap tenaga pendidik, Pelayanan Akademik Serta Sarana dan Prasarana Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 dapat kami selesaikan. Di masa pandemi *Coronavirus Disease (Covid 19)*, proses pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi harus tetap berjalan dengan baik meskipun dengan sistem yang tidak biasa, yakni dengan pelaksanaan *online* atau secara langsung dengan memperhatikan *physical/social distancing* sesuai dengan protokol kesehatan. Pihak Universitas dan fakultas hukum telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan sarana dan prasarana kepada para dosen untuk tetap melakukan aktivitas tri dharma perguruan tinggi di masa pandemiK COVID 19. Umpan balik ini bertujuan untuk memberi penilaian terhadap umpan balik mahasiswa terhadap tenaga pendidik, Pelayanan Akademik Serta Sarana dan Prasarana Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 di lingkungan Fakultas Hukum Untirta, dan nantinya akan menjadi dasar perbaikan.

Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan umpan balik mahasiswa terhadap tenaga pendidik, Pelayanan Akademik Serta Sarana dan Prasarana Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022. Laporan umpan balik ini tentunya masih banyak kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari seganjil civitas akademika sebagai masukan untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang

Serang, Januari 2022

Gugus Penjamin Mutu
Fakultas Hukum Untirta



DAFTAR ISI

COVER	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
A. Pendahuluan	1
B. Tujuan Kegiatan	2
C. Waktu Pelaksanakan Kegiatan	2
D. Komponen dan Aspek Penilaian	3
E. Skala Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum	4
F. Hasil Umpan Balik dan Pembahasan	4
G. Kesimpulan	9
H. Rekomendasi	9



A. Pendahuluan

Kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan ketenangan lingkungan organisasi. Perguruan tinggi yang berperan aktif dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten, sangat memerlukan suasana akademik dan lingkungan yang nyaman untuk melakukan proses belajar mengajar. Dengan pelayanan yang baik perguruan tinggi diharapkan menjadi tempat untuk berkarya dan menimba ilmu bagi dosen dan mahasiswa.

Di masa pandemi *Coronavirus Disease (Covid 19)*, proses pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi harus tetap berjalan dengan baik meskipun dengan sistem yang tidak biasa, yakni dengan pelaksanaan *online* atau secara langsung dengan memperhatikan *physical/social distancing* sesuai dengan protokol kesehatan. Pihak Universitas dan fakultas hukum telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan sarana dan prasarana kepada para dosen untuk tetap melakukan aktivitas tri dharma perguruan tinggi di masa pandemic COVID 19. Umpan balik ini bertujuan untuk memberi penilaian mahasiswa terhadap tenaga pendidik, Pelayanan Akademik Serta Sarana dan Prasarana Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022.

Umpan balik merupakan salah satu bagian penting dari proses pembelajaran. Pemberian umpan balik merupakan sarana evaluasi dan perbaikan untuk masa yang akan datang. Jenis layanan yang di ukur dalam umpan balik ini adalah pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi, pelayanan



akademik serta sarana dan prasarana dengan mengacu persepsi mahasiswa atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Dengan kata lain, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan mahasiswa atas layanan yang mereka terima.

B. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari dilakukannya umpan balik adalah untuk memberi penilaian terhadap pengembangan kompetensi maupun pengembangan karir, mengukur tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga pendidik, Pelayanan Akademik Serta Sarana dan Prasarana Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 di lingkungan Fakultas Hukum Untirta, dan menjadi dasar perbaikan pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Fakultas Hukum Untirta agar sesuai dengan arah kebijakan dalam visi Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

C. Waktu dan Respon Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan umpan balik mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dilakukan pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022, dengan menyebarkan kuesioner berbentuk *Google Form* kepada seluruh mahasiswa Fakultas Hukum UNTIRTA. Pengisian kuesioner ini dimulai pada bulan Januari 2022. Sampai di tulisnya laporan ini, total data umpan balik kepuasan terhadap Tenaga Pendidik, Pelayanan Akademik Serta Sarana dan Prasarana Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 telah terkumpul



sebanyak 547 responden. 483 responden tersebut terdiri dari 27,8% atau 152 responden mahasiswa semester satu, 36,7% atau 201 responden mahasiswa semester tiga, 23,4% atau 128 responden mahasiswa semester lima dan 12,1% atau 66 responden mahasiswa semester tujuh.

D. Komponen dan Aspek Pengukuran

Aspek yang dinilai dalam umpan balik kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dilakukan pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 terdiri dari 5 komponen pertanyaan.

Detail pertanyaan keusioner tersebut adalah sebagai berikut :

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		4	3	2	1	
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.					
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.					
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.					
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.					
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.					



Masing-masing komponen mempunyai *range* penilaian 1–5 (1 = kurang; 2 = cukup; 3 = baik; 4 = sangat baik) kemudian dijumlahkan tiap komponennya secara keseluruhan dan dibagi dengan jumlah *sample* sehingga keluar hasil rata-rata dari tiap komponen penilaian tersebut.

E. Skala Kepuasan Dosen Fakultas Hukum

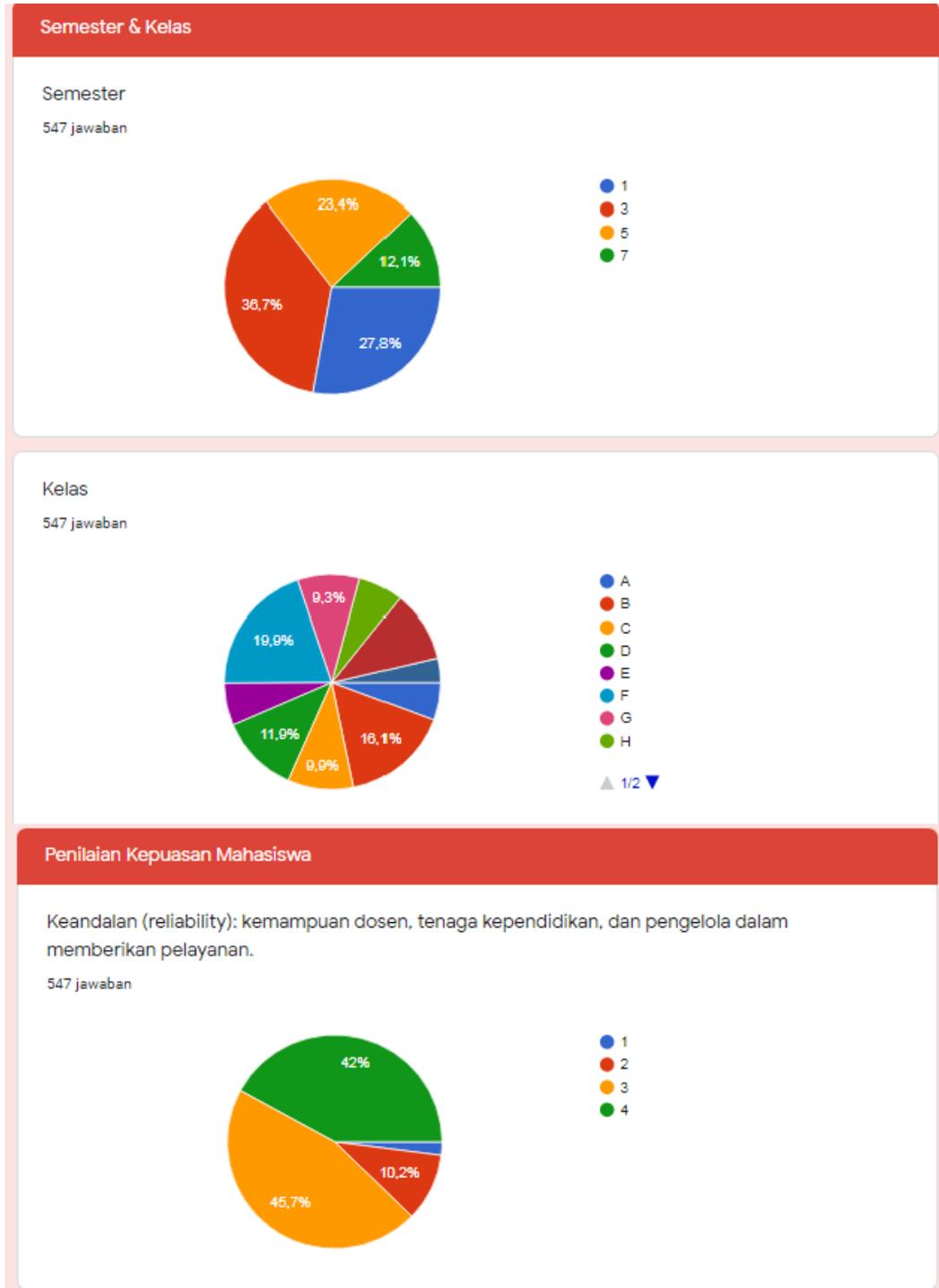
RATA-RATA SKOR JAWABAN	KLASIFIKASI KEPUASAN DOSEN
<2,00 - 2,99	Sangat Kurang
>2,00 - 2,99	Kurang
>3,00 - 3,99	Cukup
>4,00 - 4,99	Baik
5,00	Sangat baik

F. Hasil Umpan Balik dan Pembahasan

Umpan Balik kepuasan terhadap Tenaga Pendidik, Pelayanan Akademik Serta Sarana dan Prasarana Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 yang di laksanakan Tim Gugus Penjamin Mutu (GPM) Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa menggunakan *Google Form* dengan laman sebagai berikut:

<https://bit.ly/UmpanBalikPembelajaranFHGanjil2021>

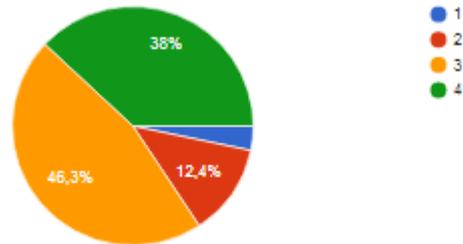
DIAGRAM DETAIL MASING-MASING KOMPONEN
PENILAIAN DATA *GOOGLE FORM*





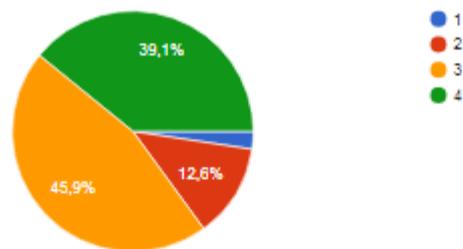
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

547 jawaban



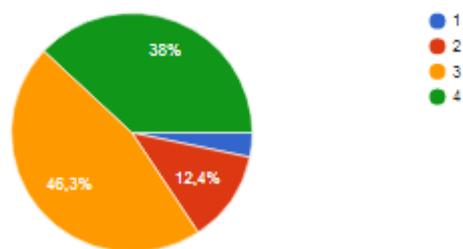
Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

547 jawaban



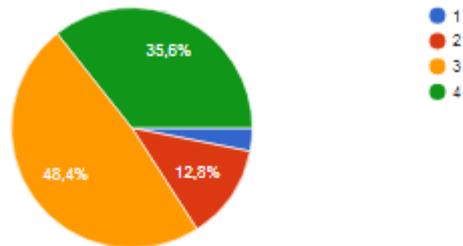
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

547 jawaban



Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

547 jawaban



Kritik dan Saran

Kritik dan Saran (sebutkan nama dosennya)

329 jawaban

-

Tidak ada

Baik semua

terimakasih banyak kepada bapak Ahmad Rayhan, S.H.,M.H yang telah memberikan banyak materi selama 1 semester ini mudah mudahan menjadikan saya lebih baik lagi kedepannya, sekali lagi terimakasih banyak ya pak dan sehat selalu ya bapak ☺

semoga lebih baik lagi kedepannya

tidak ada

Terimakasih banyak pak 🙏

Ahmad rayhan

Hilton ternama (Cuma gara- buku belum datang dosen aipa, teiat aipa padana! minta undur jadwal, karena kalau undur jadwal mahasiswa juga punya kegiatan lain) Salah satu dosen yang respond nya Lambat ngasih kepastian, kaya Si Dia 🤔

Cukup baik

pak aceng good

mahasiswa belajar jadi takut dan terasa kaku, dan nilai yg diharapkan jauh dari ekpetasi (Rila Kusumaningsih)

Pak hilton, dosen kurang responsif sehingga sering terjadi keterlambatan dalam pembelajaran yang menyebabkan reschedule waktu perkuliahan

bis lebih mengerti keadaan mahasiswanya khususnya terkait jaringan

semoga selalu diberikan kelancaran dan kesehatan aminn



Kritik dan Saran

Kritik dan Saran (sebutkan nama dosennya)

329 jawaban

Bapak Aceng dalam mengajar sangat baik menyampaikan materinya, dan dapat dipahami oleh mahasiswa

Bapak Aceng Asnawi Rohani SH.,MH melakukan kegiatan pembelajaran dengan baik, tepat waktu, penyampaian materinya memuaskan

Kepada bapak Aceng Asnawi Rohani, S.H, M.H pembelajaran yang telah bapak jalankan telah baik dan cukup efektif, sistem absen juga sudah praktis. Semoga bapak sehat selalu dan diberikan kesehatan agar selalu semangat dan konsisten dalam memberikan ilmu kepada kami selaku mahasiswa. Aamiin

untuk pa aceng asnawi selaku dosen Hukum dagang, cara beliau menyampaikan enak dan mudah di pelajari. dosen yang sabar dan baik. dalam perkuliahan beliau juga aktif dan tepat waktu 🙏

Terima kasih atas materi yg telah bapak berikan pak aceng asnawi, semoga bapak sehat selalu Aamiin🙏

Assalamualaikum Wr.Wb. Mohon maaf sebelumnya untuk Bapak, Dr. Mochamad Arifinal, S.H.M.H. Sebagai(Dosen Hukum Acara Perdata 3B), Mohon ijin saran dari saya agar beliau lebih menjelaskan terlebih dahulu secara detail atas tugas-tugas yang diberikan. Agar kami bisa memahami dalam mengerjakannya. Terimakasih.

Kritik dan Saran (sebutkan nama dosennya)

329 jawaban

Pak Belardo dosen terbaik, keren, dan hebat.

Gamau nyebut nama dosennya tapi mohon banget ya pak dosen kalo ngajar jangan minta diubah jadwalnya apalagi ambil waktu weekend/istirahat kita tapi gapapa mungkin bapaknya sibuk kan mahasiswa mah nurutin aja kemauan dosennya🙏

Untuk semua dosen yang kucintai, Semoga kedepannya lebih bijaksana dan terbaik lagi dalam menyampaikan semua materi perkuliahan.

Menurut saya setiap pemberian materi dari setiap dosen cukup baik dan mudah di pahami semoga di sela 2 masa pandemi covid-19 agar bisa konsisten dalam pembelajaran (Muhamad Muslih, S.H.I., Lc., M.A.)

Mohon maaf sebelumnya untuk kritiknya saya lebih sulit mengerti dan paham jika ada dosen yang menjelaskan terlalu panjang atau sering saya sebut lejih ke mendongeng. Apalagi ketika kuliah daring seperti ini, bukannya masuk dan paham tapi kalau pembahasan yang terlalu panjang tanpa menjelaskan inti singkatnya sangat sulit di tangkap, ditambah ppt yang diberikan hampir 30 halaman dan penuh dengan tulisan yang sangat padat. Saran dari saya dalam mengajar atau membuat ppt sebaiknya buat nkkk nkkk intinya saja baru di jelaskan agar mudah untuk diinnat dan dinahami. Terima kasih

Akhir Kuesioner

Untuk kritik dan saran secara lengkap dapat diakses di

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ILzjDbFJvTjPcXhaJOWetCDAGPnAFPn1ea1XnlfHFOg/edit?resourcekey#gid=1748124012>



Berdasarkan hasil diagram umpan balik kepuasan mahasiswa di atas (more detail https://docs.google.com/forms/d/1rJqXk9wYJCqsA_QTnVHu5_n-D4249Red1HlrEZ6izOg/edit#responses). dapat disimpulkan bahwa Skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa FH UNTIRTA untuk periode pengukuran semester ganjil tahun akademik 2021/2022 memberikan hasil dengan kategori klasifikasi “**Baik**”.

- Indikator Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan mendapatkan penilaian 42% Sangat Baik, 45,7% Baik, 10,2% Cukup dan 2% Kurang.
- Indikator Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan penilaian 38% Sangat Baik, 46,3% Baik, 12,4% Cukup dan 3,3% Kurang.
- Indikator Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan mendapatkan penilaian 39,1% Sangat Baik, 45,9% Baik, 12,6% Cukup dan 2,4% Kurang.
- Indikator Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan penilaian 40,8% Sangat Baik, 43,9% Baik, 10,6% Cukup dan 4,8% Kurang.

- 
-
- Indikator *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana mendapatkan penilaian 35,6% Sangat Baik, 48,4% Baik, 12,8% Cukup dan 3,1% Kurang.

G. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari umpan balik di atas (more detail <https://bit.ly/ResponKepuasanMahasiswa>), dapat disimpulkan bahwa Skor rata-rata tingkat kepuasan dosen FH UNTIRTA untuk periode pengukuran semester ganjil tahun akademik 2021/2022 memberikan hasil dengan kategori klasifikasi “**Baik**”.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dari tenaga pendidik, pelayanan akademik, sarana dan prasarana Fakultas Hukum Untirta masih harus **terus diperbaiki** atau **ditingkatkan** lagi sehingga menuju kualifikasi “**sangat baik**”. Tentunya ini juga tidak terlepas dari kerjasama antara pihak universitas dan fakultas dalam memenuhi kebutuhan yang terkadang saling tumpang tindih dalam mengelola sarana dan prasarana.

H. Rekomendasi

Pelayanan tenaga pendidik serta pengelolaan sarana prasarana dan pelayanan akademik merupakan kegiatan yang amat penting, karena keberadaannya akan sangat mendukung terhadap suksesnya proses pembelajaran di fakultas. Dalam mengelola sarana dan prasarana dibutuhkan suatu proses sebagaimana terdapat dalam manajemen yang ada pada umumnya, yaitu mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pemeliharaan dan pengawasan.



Oleh karena itu, dari hasil umpan balik mahasiswa Gugus Penjamin Mutu merekomendasikan bahwa hasil kuesioner ini harus diketahui dan dipahami oleh seluruh pemegang kepentingan. Hasil kuesioner ini diharapkan menjadi suatu instropeksi atas kinerja dan dijadikan sebagai motivasi untuk lebih meningkatkan pelayanan dalam proses pembelajaran mahasiswa.