



**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
TENAGA PENDIDIK, PELAYANAN  
AKADEMIK SERTA SARANA DAN  
PRASARANA FAKULTAS HUKUM UNTIRTA  
SEMESTER GANJIL TAHUN AJARAN  
2022/2023**

---

**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 2022/2023 dapat kami selesaikan. Setelah masa pandemi *Coronavirus Disease (Covid 19)*, proses pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi harus berjalan semakin baik dan tetap menjaga 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. 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 2022/2023 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 2022/2023. 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 2023

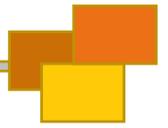
**Gugus Penjamin Mutu**

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

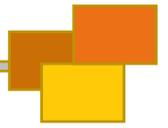


## **A. Pendahuluan**

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.

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. 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 2022/2023.

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 2022/2023 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 2022/2023, dengan menyebarkan kuesioner berbentuk *Google Form* kepada seluruh mahasiswa Fakultas Hukum UNTIRTA. Pengisian kuesioner ini dimulai pada bulan Januari hingga Februari 2023. 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 2022/2023 telah terkumpul sebanyak 425 responden. 425 responden tersebut terdiri dari 55,3% atau 235 responden mahasiswa semester satu, 23,3% atau 99 responden mahasiswa semester tiga, 11,8% atau 50 responden mahasiswa semester lima dan 9,4% atau 40 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 2022/2023 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 komponen 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 2022/2023 yang dilaksanakan Tim Gugus Penjamin Mutu (GPM) Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa menggunakan *Google Form* dengan laman sebagai berikut:  
<https://s.id/UmpanBalikKepuasanMahasiswaGanjil2022-2023>

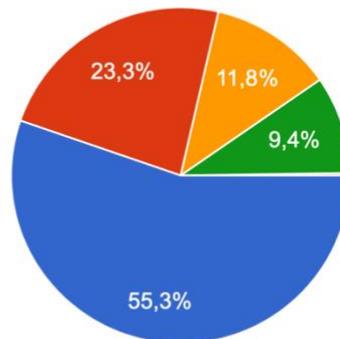


## DIAGRAM DETAIL MASING-MASING KOMPONEN

### PENILAIAN DATA *GOOGLE FORM*

#### Semeseter

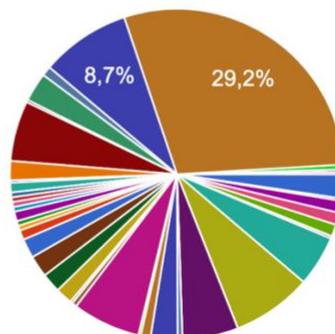
425 jawaban



- SEMESTER 1
- SEMESTER 3
- SEMESTER 5
- SEMESTER 7
- SEMESTER 9

#### DOSEN PENGAMPU

425 jawaban



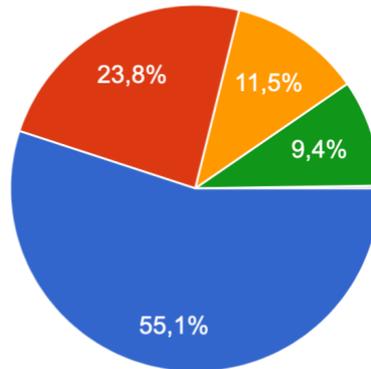
- Prof. Dr. Hj. Palmawati Taher, M.H.
- Prof. Dr. Dra. Hj. Faridatul Fauziah, S.H.
- Dr. Drs. H. Mas Iman Kusnandar, S.H.,...
- Dr. H. Benny Irawan, SH., M.Si., M.H.
- H. E. Rakhmat Jazuli, S.H., M.H.
- Dr. H. Aan Asphianto, S.Si., S.H., M.H.
- Aceng Asnawi Rohani, S.H. M.H.
- H. Aris Suhadi, S.H., M.H.

▲ 1/7 ▼



### Semeseter

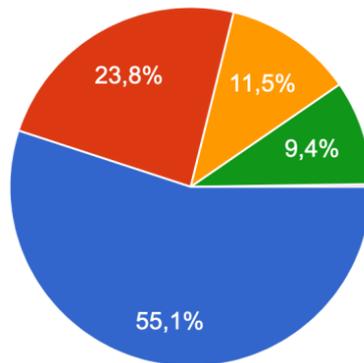
425 jawaban



- SEMESTER 1
- SEMESTER 3
- SEMESTER 5
- SEMESTER 7
- SEMESTER 9

### Semeseter

425 jawaban

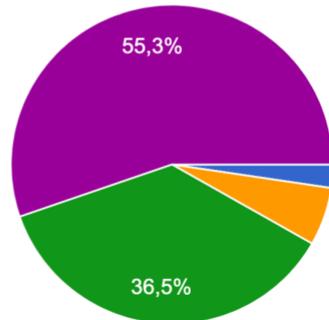


- SEMESTER 1
- SEMESTER 3
- SEMESTER 5
- SEMESTER 7
- SEMESTER 9



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

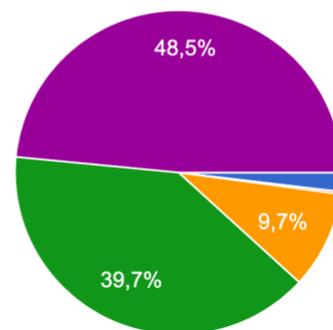
425 jawaban



- 1 = Sangat tidak baik/sangat rendah/tidak pernah
- 2 = Tidak baik/rendah/jarang
- 3 = Biasa/cukup/kadang-kadang
- 4 = Baik/tinggi/sering
- 5 = Sangat baik/sangat tinggi/selalu

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

423 jawaban

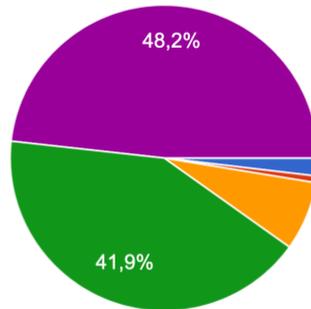


- 1 = Sangat tidak baik/sangat rendah/tidak pernah
- 2 = Tidak baik/rendah/jarang
- 3 = Biasa/cukup/kadang-kadang
- 4 = Baik/tinggi/sering
- 5 = Sangat baik/sangat tinggi/selalu



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

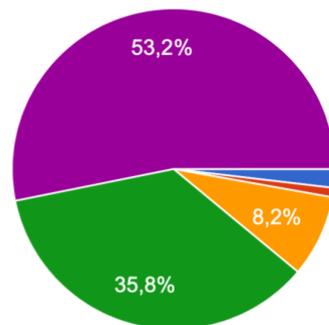
425 jawaban



- 1 = Sangat tidak baik/sangat rendah/tidak pernah
- 2 = Tidak baik/rendah/jarang
- 3 = Biasa/cukup/kadang-kadang
- 4 = Baik/tinggi/sering
- 5 = Sangat baik/sangat tinggi/selalu

Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

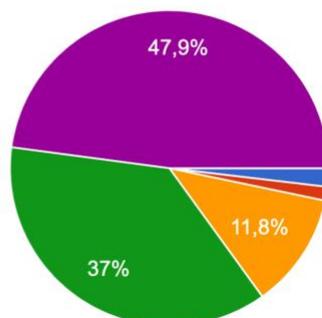
425 jawaban



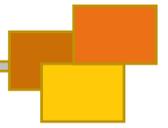
- 1 = Sangat tidak baik/sangat rendah/tidak pernah
- 2 = Tidak baik/rendah/jarang
- 3 = Biasa/cukup/kadang-kadang
- 4 = Baik/tinggi/sering
- 5 = Sangat baik/sangat tinggi/selalu

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

424 jawaban



- 1 = Sangat tidak baik/sangat rendah/tidak pernah
- 2 = Tidak baik/rendah/jarang
- 3 = Biasa/cukup/kadang-kadang
- 4 = Baik/tinggi/sering
- 5 = Sangat baik/sangat tinggi/selalu



Untuk kritik dan saran dapat diakses di  
<https://docs.google.com/forms/d/1Jjlq15Ntl3ki4WJNwnfiO9V57zXItE4TIFxNpiD4H-k/edit#responses>

Berdasarkan hasil diagram umpan balik kepuasan mahasiswa di atas (more detail <https://docs.google.com/forms/d/1Jjlq15Ntl3ki4WJNwnfiO9V57zXItE4TIFxNpiD4H-k/edit#responses>). dapat disimpulkan bahwa Skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa FH UNTIRTA untuk periode pengukuran semester ganjil tahun akademik 2022/2023 memberikan hasil dengan kategori klasifikasi “Sangat Baik”.

- Indikator Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan mendapatkan penilaian 55,3% Sangat Baik, 36,5% Baik, 5,9% Cukup dan 2,4% Sangat Kurang.
- Indikator Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan penilaian 48,5% Sangat Baik, 39,7% Baik, 9,7% Cukup dan 1,9% Sangat 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 48,2% Sangat Baik, 41,9% Baik, 7,3% Cukup, 1,9% Kurang, dan 0,7 Sangat kurang.
- Indikator Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada



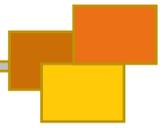
mahasiswa mendapatkan penilaian 53,2% Sangat Baik, 35,8% Baik, 8,2% Cukup, 1,9% Kurang, dan 0,8 Sangat kurang.

- Indikator *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana mendapatkan penilaian 47,9% Sangat Baik, 37% Baik, 11,8% Cukup, 1,9% Kurang, dan 0,8 Sangat 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 2022/2023 memberikan hasil dengan kategori klasifikasi “**Sangat Baik**”.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dari tenaga pendidik, pelayanan akademik, sarana dan prasarana Fakultas Hukum Untirta mengalami peningkatan dari semester sebelumnya yang memiliki hasil baik. Oleh karena itu kinerja tersebut harus **terus dipertahankan dan ditingkatkan** lagi. 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.