



**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
TENAGA PENDIDIK, PELAYANAN
AKADEMIK SERTA SARANA DAN
PRASARANA FAKULTAS HUKUM UNTIRTA
SEMESTER GENAP 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 Genap 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 Genap 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 Genap Tahun Akademik 2021/2022. Laporan umpan balik ini tentunya masih banyak kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari civitas akademika sebagai masukan untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang

Serang, Agustus 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 Genap 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 diukur 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 Genap 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 Genap Tahun Akademik 2021/2022, dengan menyebarkan kuesioner berbentuk *Google Form* kepada seluruh mahasiswa Fakultas Hukum UNTIRTA. Pengisian kuesioner ini dimulai pada bulan Juli hingga Agustus 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 Genap Tahun Akademik 2021/2022 telah terkumpul sebanyak 483 responden. 483 responden tersebut terdiri dari 22,4 % mahasiswa semester dua, 44,7% mahasiswa semester empat, 31,7% mahasiswa semester enam dan 1,% responden mahasiswa semester delapan.

D. Komponen dan Aspek Pengukuran

Aspek yang dinilai dalam umpan balik kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dilakukan pada Semester Genap 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 komponen secara keseluruhan dan dibagi dengan jumlah *sample* sehingga keluar hasil rata-rata dari tiap komponen penilaian tersebut.

E. Skala Kepuasan Dosen Fakultas Hukum

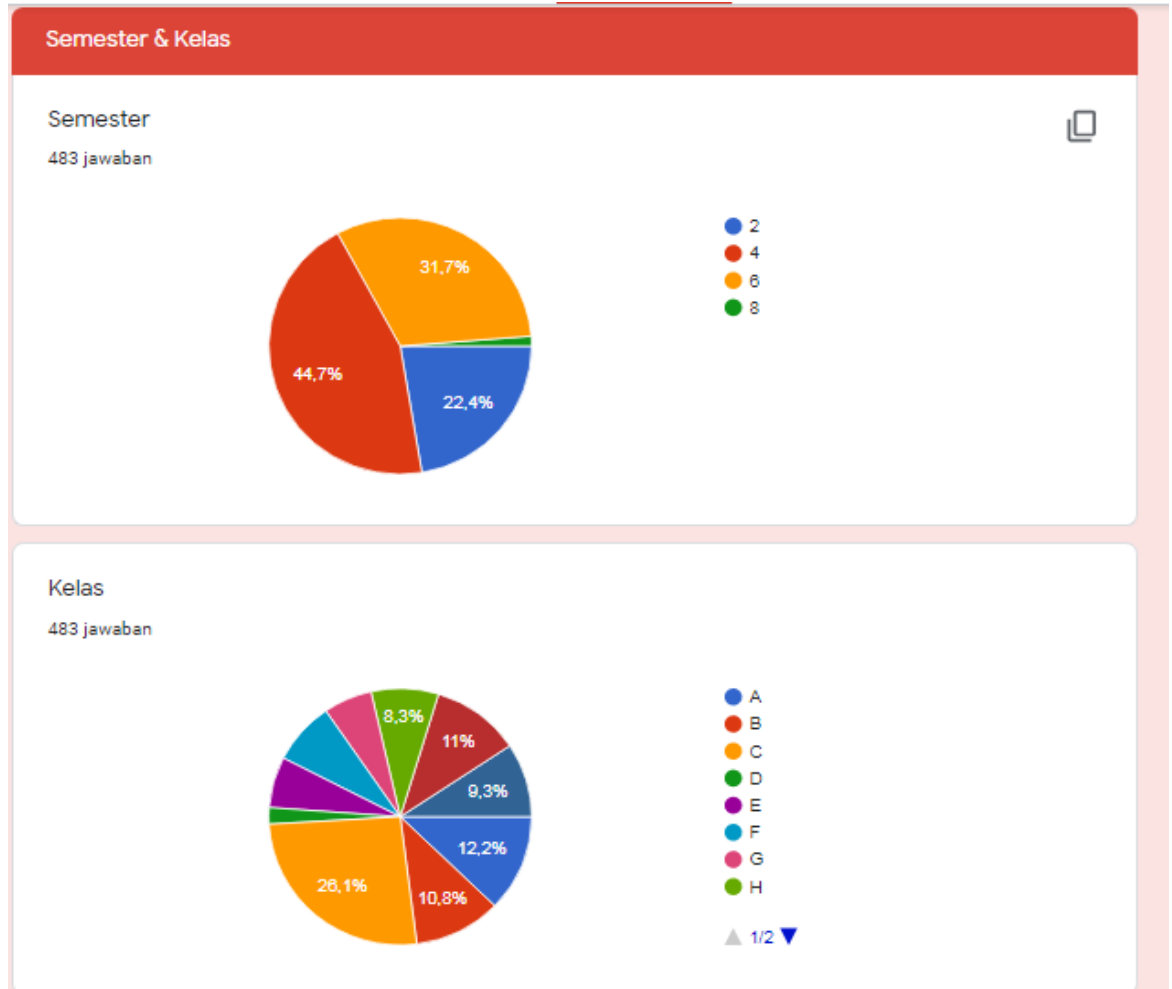
RATA-RATA SKOR JAWABAN	KLASIFIKASI KEPUASAN DOSEN
<2,00 - 2,99	Sangat Kurang
>2,00 - 2,99	Kurang
>3,00 - 3,99	Cukup
>4,00 - 4,99	Baik
5,00	Sangat baik

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 Genap Tahun Akademik 2021/2022 yang di laksanakan Tim Gugus Penjamin Mutu (GPM) Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa menggunakan *Google Form*



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

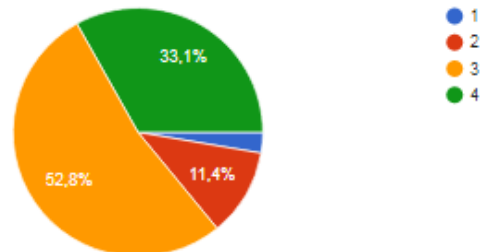


Penilaian Kepuasan Mahasiswa

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

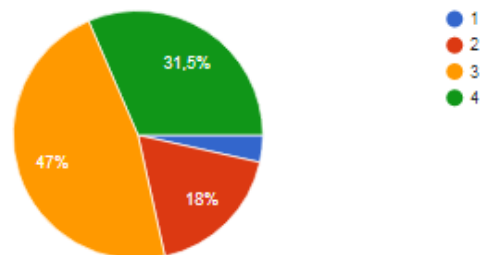


483 jawaban



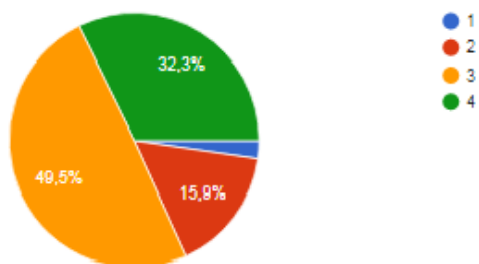
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

483 jawaban



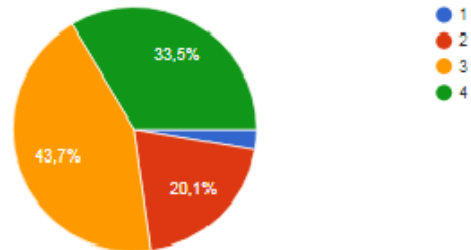
Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

483 jawaban



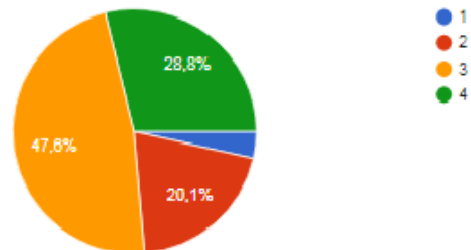
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

483 jawaban



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

483 jawaban



Kritik dan Saran

Kritik dan Saran

303 jawaban

Be better

Semoga ngajar nya lebih baik lagi buat kedepannya

bagus

Semoga di semester depan dapat dilakukan program belajar mengajar secara offline agar memudahkan mahasiswa dapat mengerti materi


Semoga cepat offline. Agar belajar tidak terkendala signal

lebih baik lagi untuk kedepannya, semoga cepat offline

Semoga cepat offline

Bapak dan ibu dosen yth. Jarang terlalu sering gak masuk kelas. Trims


Lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasana, serta lebih ditingkatkan lagi kepada dosen tata cara



Dapat disimpulkan bahwa Skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa FH UNTIRTA untuk periode pengukuran semester genap tahun akademik 2020/2021 memberikan hasil dengan kategori klasifikasi “**Baik**”.

- Indikator Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan mendapatkan penilaian 33,1% Sangat Baik, 52,8% Baik, 11,4% Cukup dan 2,7% Kurang.
- Indikator Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan penilaian 31,5% Sangat Baik, 47% Baik, 18% Cukup dan 3,5% 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 32,3% Sangat Baik, 49,5% Baik, 15,9% Cukup dan 2,5% Kurang.
- Indikator Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan penilaian 33,5% Sangat Baik, 43,7% Baik, 20,1% Cukup dan 2,7% Kurang.
- Indikator *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana mendapatkan penilaian 28,8% Sangat Baik, 47,5% Baik, 20,1% Cukup dan 3,6% 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 genap tahun akademik 2020/2021 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