



# **LAPORAN SURVEY** **KEPUASAN** **PENGGUNA LULUSAN**

**Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jakarta**

**TAHUN 2020**

**DAFTAR ISI**

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II METODE.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB III HASIL.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>11</b>

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh lembaga/atau institusi pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama pelayanan di bidang pendidikan memiliki tanggung jawab yang besar kepada stakeholder yang berkaitan dan mempercayakan. Oleh karenanya, setiap instansi harus berupaya semaksimal mungkin dan komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan setiap tahunnya agar setiap kebutuhan stakeholder dapat terpenuhi. Dalam pemenuhan kebutuhan stakeholder masih banyak tantangan dan hambatan dihadapi sehingga masih ada yang belum seperti yang diharapkan. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang prioritas dan serius oleh setiap bagian lembaga dan/atau insitusi pemerintah.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan memiliki dampak yang luas dan luar biasa dalam berbagai kehidupan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama, terintegrasi, terstruktur, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan setiap stakeholder, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Universitas merupakan salah satu lembaga pendidikan yang secara umum dan keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada *stakeholder* yang mencakup masyarakat, pemerintah, dosen, mahasiswa, calon mahasiswa, pengguna lulusan serta orang tua. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta (UPNVJ) yang merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berlokasi di ibu kota negara, memiliki posisi yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan di bidang Pendidikan kepada masyarakat, UPNVJ dengan segala bagian didalamnya bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal, optimal dan komprehensif kepada target sarannya.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, UPNVJ mengadakan survey kepuasan layanan yang dilakukan secara berkala setiap tahunnya. Indikator-indikator kepuasan stakeholder meliputi penilaian sikap dalam pelayanan, pemberian informasi, tanggapan atas keluhan dan laporan, dan lain sebagainya. Hasil dari survey memberikan manfaat secara langsung terutama

dalam peningkatan kualitas layanan, selain itu survey ini juga berguna sebagai bahan evaluasi dari berbagai *feedback* yang diberikan oleh setiap *stakeholder*.

Salah satu misi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta adalah menyelenggarakan pendidikan bermutu untuk menghasilkan lulusan berdaya saing internasional yang beridentitas bela negara. Untuk itu, UPNVJ berupaya mewujudkan misi tersebut dengan menciptakan pendidikan bermutu melalui *Good University Governance* yaitu peningkatan partisipasi dan pemerataan layanan pendidikan tinggi berkualitas, penjaminan mutu dan peningkatan tata kelola pendidikan tinggi, peningkatan kualitas dan relevansi lulusan pendidikan tinggi dan penguatan pendidikan tinggi sebagai produsen IPTEK inovasi dan pusat keunggulan.

Untuk menghasilkan lulusan berdaya saing internasional dibutuhkan proses pendidikan bermutu tinggi sesuai visi misi UPN Veteran Jakarta. Ketersediaan setiap aspek pendukung seperti Sumber Daya Manusia, sarana, prasarana, dan penunjang lainnya sangat diperlukan khususnya dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam rangka penjaminan mutu maka setiap kegiatan yang dilaksanakan di UPN Veteran Jakarta perlu di evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan bila masih ditemukan kelemahan. Berbagai upaya perlu dilakukan untuk mendorong peningkatan kinerja UPN Veteran Jakarta melalui kegiatan yang terukur dan berkesinambungan.

Survey kepuasan *stakeholder* merupakan salah satu kegiatan memberikan umpan balik atas kinerja UPN Veteran Jakarta. Hasil survey kepuasan *stakeholder* dapat menggambarkan kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan manajemen pengelola bilamana telah memenuhi atau belum memenuhi tuntutan maupun kriteria yang telah ditetapkan institusi. Peningkatan kepuasan *stakeholder* menjadi refleksi berkembang tidaknya suatu institusi pendidikan.

## **B. TUJUAN**

Survey kepuasan oleh pengguna lulusan merupakan suatu proses dimana lembaga mengevaluasi implementasi perjanjian yang disepakati oleh instansi dengan pengguna lulusan.

Tujuan umum kegiatan *survey* kepuasan *stakeholder* antara lain:

1. Untuk mencapai visi dan misi Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta. Hasil *survey* akan dimanfaatkan oleh Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta untuk meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia dan manajemen;

2. Untuk merumuskan kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi seluruh pemangku kepentingan berdasarkan hasil evaluasi.

Tujuan khusus *survey* kepuasan oleh pengguna lulusan adalah untuk mengetahui respon dan penilaian pengguna lulusan terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (fakultas, dosen, tenaga kependidikan, serta ketersediaan sarana/ prasarana) untuk kegiatan akademik dan non akademik, serta penilaian terkait implementasi perjanjian.

### **C. MANFAAT**

Manfaat dilakukannya *survey* kepuasan *stakeholder* antara lain:

1. Mendapatkan data tentang kepuasan *stakeholder* terhadap UPN Veteran Jakarta.
2. Penyusunan rencana tindakan perbaikan terhadap hasil *survey* kepuasan *stakeholder*.

### **D. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup dalam *survey* ini adalah terbatas pada instansi pengguna lulusan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta.

## BAB II METODE

Kegiatan *survey* kepuasan merupakan salah satu cara mengukur tingkat kepuasan *stakeholder* (*customer satisfaction*) terhadap layanan yang diberikan oleh UPN Veteran Jakarta khususnya di Fakultas Hukum (pelayanan dari Dosen, Tendik, Sarana Prasarana dan manajemen pengelola) dalam proses bisnis yang dilakukan. Menurut Valerie Zeithaml, A. Parasuraman dan Leonard Berry (1988) kualitas layanan memiliki 5 (lima) dimensi yaitu:

1. *Reliability* (keandalan)  
Kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.
2. *Responsiveness* (daya tanggap)  
Kesadaran dan keinginan untuk membantu *customer* dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.
3. *Assurance* (kepastian)  
Pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. *Empathy* (empati)  
Sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada *customer* sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami.
5. *Tangible* (berwujud)  
Berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan.

Metode evaluasi menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh *stakeholder* sesuai dengan jenis kuesioner yang telah disusun. Kuesioner terdiri dari butir-butir pertanyaan yang mewakili 5 (lima) dimensi penilaian kualitas pelayanan tersebut di atas.

### A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam penelitian sosial untuk mengukur kepuasan *stakeholder* dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain kuesioner, studi pustaka, wawancara dan observasi. Untuk memperoleh gambaran dan penilaian kualitas lulusan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta kepada para *stakeholder* maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan penyebaran kuesioner. Jumlah responden yang cukup banyak menjadi alasan untuk digunakan

kuesioner karena teknik ini mudah dan sederhana, serta dapat dengan cepat dilakukan dan diketahui hasilnya. Media untuk penyebaran dan pengembalian kuesioner dapat menggunakan *e-mail*, telepon, atau aplikasi *survey* (seperti *google form* atau *MS Office Forms*). Pengelola kuesioner kemudian membuat database kuesioner tersendiri dan disimpan dalam penyimpanan file berbasis *online*.

## B. INSTRUMEN SURVEY

Kuesioner kepuasan pengguna lulusan (*users*) disusun untuk mengetahui respon dan penilaian terhadap lulusan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta dalam berkarya dan bekerja. Kuesioner diisi oleh atasan dari lulusan/ alumni Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta.

### 1. Identitas Diri

- Nama Institusi (wajib)
- Nama pengguna (wajib)
- Jabatan responden (wajib)
- Alamat (wajib)
- Jenis Perusahaan ( Swasta, BUMN, Pemerintah, Wiraswasta) (wajib)
- Lingkup usaha (lokal, nasional, internasional) (wajib)
- Nama Lulusan (wajib)
- Fakultas dan Program Studi (wajib)
- Status pegawai lulusan (ASN, TNI/ POLRI, Tetap, Kontrak, Wiraswasta) (wajib)
- Jabatan lulusan (wajib)
- Tanggal pengisian (wajib)

### 2. Instrumen *Survey*

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik [4]	Baik [3]	Cukup [2]	Kurang [1]
<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b> adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.					
1	Bagaimana Keahlian Lulusan UPNVJ berdasarkan bidang ilmu yang dimiliki?				
2	Bagaimana kemampuan berbahasa inggris atau berbahasa asing lulusan UPNVJ?				

3	Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ menggunakan teknologi dan informasi?				
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.					
4	Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ mengembangkan potensi diri?				
5	Bagaimana kedisiplinan dan loyalitas alumni UPNVJ?				
<b>Kepastian (<i>Assurance</i>)</b> adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan					
6	Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ mengembangkan potensi diri?				
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b> adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami					
7	Bagaimana kerjasama lulusan UPNVJ dalam tim kerja?				
<b>Tangible (<i>Berwujud</i>)</b> yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,					
8	Bagaimana kemampuan komunikasi lulusan UPNVJ?				

### C. SKALA PENILAIAN

Butir-butir pertanyaan terdiri dari 5 (lima) indikator *service quality*, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Responden harus menjawab pertanyaan tersebut dengan memilih jawaban yang diberi skala 1-4 dengan keterangan:

Nilai	Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

### D. RESPONDEN

Responden adalah seluruh pengguna lulusan (*users*) Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta.



#### **E. METODE PENGAMBILAN DATA**

Teknik pengambilan data dilakukan dengan melakukan survey online kepada seluruh responden. Instrument yang digunakan kemudian disajikan dalam format aplikasi *survey* (*google form* atau *Ms. Office Forms*). Database *survey* dan hasilnya dapat dikelola oleh masing-masing unit kerja dengan memanfaatkan perangkat teknologi informasi yang tersedia. Data dipastikan di simpan pada tempat aman dan dapat diakses dengan cepat oleh pengelola. Link kuesioner dapat diakses melalui <https://hukum.upnvj.ac.id/penjaminan-mutu/>.

#### **F. WAKTU PELAKSANAAN**

*Survey* kepuasan terhadap *stakeholder* dilakukan 1 tahun sekali, dalam periode tahun 2020, masa pengisian *survey* dalam rentang waktu **10 Desember 2020** hingga **27 Desember 2020**.

### BAB III

#### HASIL

Tahap selanjutnya dalam pengolahan data *survey* adalah melakukan analisa terhadap hasil yang telah diperoleh. Analisis ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan kesimpulan atau gambaran kualitas lulusan yang diberikan kepada Pengguna Lulusan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta. Analisis hasil *survey* dilakukan dengan cara nilai jawaban akan di akumulasikan untuk setiap butir pertanyaan yang ada pada kuesioner, dibawah ini:

Nilai	Interval	Kategori
1	1,00 – 1,75	Kurang
2	1,76 – 2,50	Cukup
3	2,51 – 3,25	Baik
4	3,26 – 4,00	Sangat Baik

Selain dengan menghitung nilai setiap butir pertanyaan, dilakukan perhitungan nilai presentase setiap jawaban tersebut dan kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan dan disajikan dalam bentuk diagram/ distribusi frekuensi.

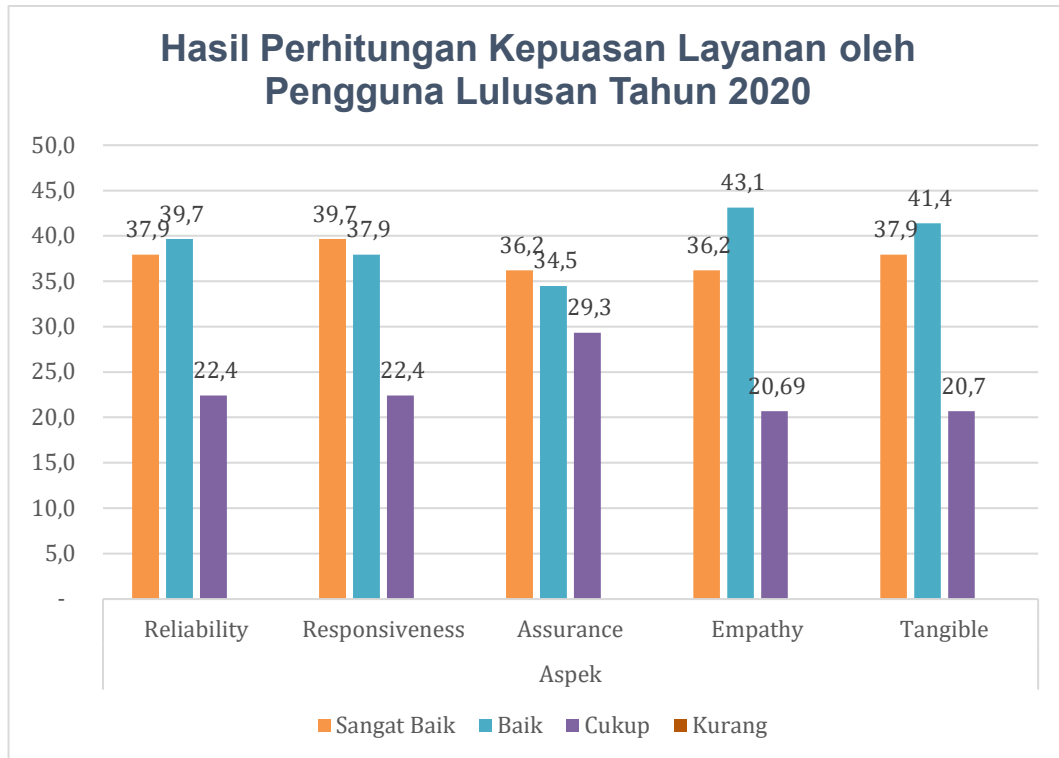
Pelaksanaan *survey* pada periode tahun **2020** dengan jumlah Pengguna Lulusan sebanyak **78** orang, dan jumlah responden yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **58** orang (atau sebanyak **74,36%**). Berikut hasil perhitungan rata-rata *survey* evaluasi kualitas lulusan oleh pengguna lulusan periode tahun **2020**:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b> adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.			
1	Bagaimana Keahlian Lulusan UPNVJ berdasarkan bidang ilmu yang dimiliki?	3,21	Baik
2	Bagaimana kemampuan berbahasa inggris atau berbahasa asing lulusan UPNVJ?	3,15	Baik
3	Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ menggunakan teknologi dan informasi?	3,12	Baik
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.			

4	Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ mengembangkan potensi diri?	3,29	Sangat Baik
5	Bagaimana kedisiplinan dan loyalitas alumni UPNVJ?	3,05	Baik
<b>Kepastian (Assurance)</b> adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan			
6	Bagaimana kemampuan lulusan UPNVJ mengembangkan potensi diri?	3,07	Baik
<b>Empati (Empathy)</b> adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami			
7	Bagaimana kerjasama lulusan UPNVJ dalam tim kerja?	3,16	Baik
<b>Tangible (Berwujud)</b> yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,			
8	Bagaimana kemampuan komunikasi lulusan UPNVJ?	3,17	Baik

Adapun hasil analisis dari *survey* dalam bentuk presentase dari setiap indikator, sebagai berikut:

Kategori	Aspek				
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
Sangat Baik	37,9	39,7	36,2	36,2	37,9
Baik	39,7	37,9	34,5	43,1	41,4
Cukup	22,4	22,4	29,3	20,69	20,7
Kurang					



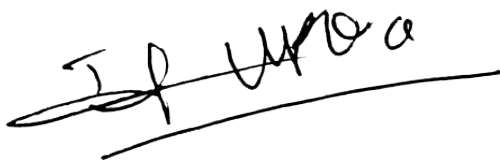
#### BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan *survey* diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada periode **2020**, sebanyak **58 orang** responden (atau sebanyak **74,36%** dari total Pengguna Lulusan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta) menyatakan bahwa kualitas lulusan Fakultas Hukum sudah masuk dalam kategori sangat baik.

Adapun upaya tindak lanjut dari Program Studi atas hasil *survey* tersebut diantaranya:

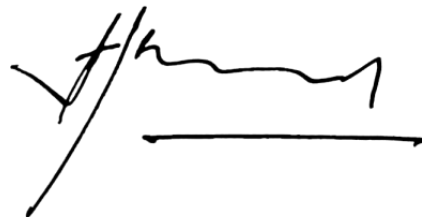
- a. Meningkatkan segala layanan yang masih kurang dan mendapatkan penilaian kurang baik dari responden.
- b. Melakukan evaluasi terhadap kurikulum dan proses pembelajaran untuk meningkatkan kualitas lulusan.

Di susun oleh,  
Ketua Program Studi Hukum  
Program Sarjana



Taupiqurrahman, SH, MKn.

Di sahkan oleh,  
Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan  
Kerjasama,



Heru Suyanto, S.H, M.H. CLA.