

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN

MAGISTER ILMU HUKUM (MIH)



SATUAN PENGAWASAN INTERNAL
UNIVERSITAS LANGLANGBUANA

2023/2024



LATAR BELAKANG SURVEI

- Survei kepuasan layanan internal Universitas Langlangbuana (UNLA) selanjutnya disebut survei, dilakukan terhadap pelaksanaan tridharma di lingkungan Universitas Langlangbuana Bandung. Survei merupakan bagian dari proses sistem penjaminan mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Hasil survei menjadi bagian dari proses evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu serta masukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

- Survei kepuasan layanan internal dilakukan terhadap seluruh civitas akademika dan mitra kerja dengan memperhatikan hal-hal berikut:
 1. Instrumen yang digunakan bersifat sahih, handal, dan mudah digunakan.
 2. Dilaksanakan setiap tahun serta data hasil survei direkam secara komprehensif.
 3. Survei menggunakan skala likert dan data hasil survei dianalisa dengan metode statistik deskriptif serta dijadikan bahan masukan bagi pengambilan keputusan untuk tindak lanjut perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.
 4. Review pelaksanaan survei.
 5. Publikasi hasil survei mudah diakses oleh para pemangku kepentingan.
 6. Tindak lanjut hasil survei berupa perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala dan tersistem.

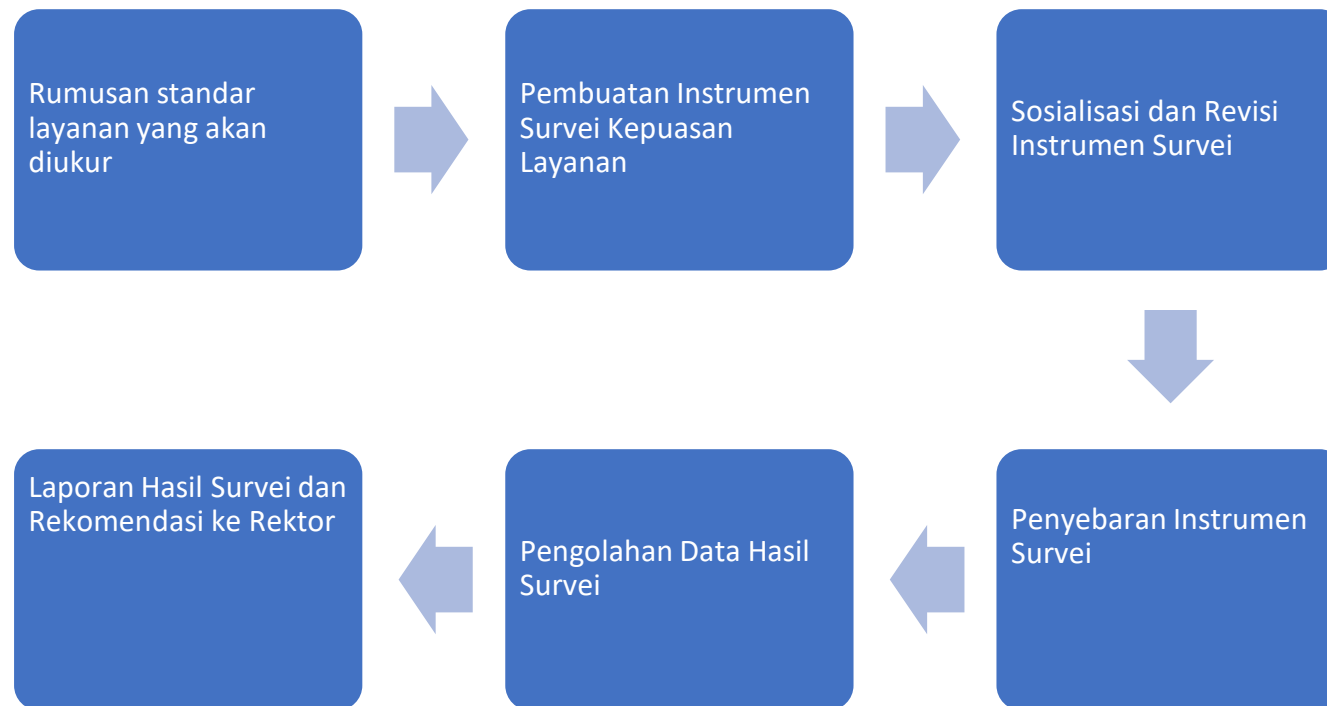
TUJUAN

- Pelaksanaan survei bertujuan untuk:
 1. Mengukur kepuasan dosen sebagai pengguna layanan.
 2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan.
 3. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan pada bidang-bidang berikut:

- a. Tata Pamong dan Tata Kelola
- b. Sarana dan Prasarana
- c. Keuangan
- d. Sumberdaya Manusia
- e. Kemahasiswaan
- f. Pendidikan
- g. Penelitian
- h. Pengabdian kepada Masyarakat
- i. Kerjasama

METODOLOGI SURVEI

- Alur Pelaksanaan



- Pelaksanaan Survei.

Survei dilaksanakan setiap tahun mulai bulan Oktober sampai dengan bulan November. Pelaksanaan survei menggunakan instrumen survei telah diujikan validitas dan reliabelitasnya. Instrumen survei disebarakan secara daring melalui tautan berikut Tautan untuk [dosen](#), [mahasiswa](#), [tendik](#), dan [mitra kerja](#)

- Ruang Lingkup

Mahasiswa : Tata Pamong, Tata Kelola, Kemahasiswaan, Pendidikan, Penelitian, Pkm, Keuangan, & Sarana Prasarana

Dosen : Tata Pamong, Tata Kelola, Kemahasiswaan, Pendidikan, Penelitian, Pkm, Keuangan, Sarana Prasarana, & SDM

Tendik : Tata Pamong, Tata Kelola, Keuangan, Sarana Prasarana, SDM

Mitra Kerja : Kerjasama

SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEPADA MAHASISWA MIH

Laporan ini dibuat guna melihat hasil pelaksanaan survei kepada mahasiswa MIH terhadap kepuasan layanan Universitas Langlangbuana. Survei yang dilaksanakan pada Tahun Akademik 2023/2024. Adapun mahasiswa MIH yang mengikuti survei berjumlah 63 responden (56,7%, dari jumlah total mahasiswa aktif sebesar 111 mahasiswa) jumlah ini naik dari tahun sebelumnya yang berjumlah 46 responden. Hasil survei kepada mahasiswa MIH terhadap kepuasan layanan Universitas Langlangbuana ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel Hasil Survei Mahasiswa MIH Terhadap Kepuasan Layanan Universitas Langlangbuana (Skala 1-4)

OBJEK PENILAIAN	RATA-RATA KETERCAPAIAN	KETERANGAN SKALA
TATA PAMONG	3,6	SANGAT PUAS
TATA KELOLA	3,6	SANGAT PUAS
LAYANAN KEMAHASISWAAN	3,6	SANGAT PUAS
SARANA & PRASARANA	3,5	SANGAT PUAS
LAYANAN KEUANGAN	3,6	SANGAT PUAS
PENDIDIKAN	3,6	SANGAT PUAS
PENELITIAN	3,5	SANGAT PUAS
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT	3,5	SANGAT PUAS

Konversi Tabel Persentase Hasil Survei Mahasiswa MIH Terhadap Kepuasan Layanan Universitas Langlangbuana (%)

NO.	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	70%	20%	10%	0%
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	80%	10%	10%	0%
3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	85%	8%	7%	0%
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	70%	23%	7%	0%
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	75%	15%	8%	2%

SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEPADA DOSEN MIH

Laporan ini dibuat guna melihat hasil pelaksanaan survei kepada dosen MIH terhadap kepuasan layanan Universitas Langlangbuana. Survei yang dilaksanakan pada Tahun Akademik 2023/2024. Adapun dosen MIH yang mengikuti survei berjumlah 12 responden (100%, dari jumlah total dosen sebesar 12 dosen), jumlah ini naik dari tahun sebelumnya yang berjumlah 3 responden. Hasil survei kepada dosen terhadap kepuasan layanan Universitas Langlangbuana ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel Hasil Survei Dosen MIH Terhadap Kepuasan Layanan Universitas Langlangbuana (Skala 1-4)

OBJEK PENILAIAN	RATA-RATA KETERCAPAIAN	KETERANGAN SKALA
TATA PAMONG	3,1	PUAS
TATA KELOLA	3,1	PUAS
LAYANAN KEMAHASISWAAN	3	PUAS
SARANA & PRASARANA	2,7	PUAS
LAYANAN KEUANGAN	3,1	PUAS
SUMBER DAYA MANUSIA	3	PUAS
PROSES PENDIDIKAN	3,3	SANGAT PUAS
PENELITIAN	2,9	PUAS
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT	3	PUAS

SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEPADA TENAGA KEPENDIDIKAN MIH

Laporan ini dibuat guna melihat hasil pelaksanaan survei kepada tenaga kependidikan MIH terhadap kepuasan layanan Universitas Langlangbuana. Survei yang dilaksanakan pada Tahun Akademik 2023/2024. Adapun tenaga kependidikan MIH yang mengikuti survei berjumlah 5 responden, jumlah ini kenaikan dari tahun sebelumnya yang berjumlah 4 responden.

Tabel Hasil Survei Tenaga Kependidikan MIH Terhadap Kepuasan Layanan Universitas Langlangbuana (Skala 1-4)

OBJEK PENILAIAN	RATA-RATA KETERCAPAIAN	KETERANGAN SKALA
TATA PAMONG	2,9	PUAS
TATA KELOLA	3,1	PUAS
SDM	2,8	PUAS
LAYANAN KEUANGAN	3,2	PUAS
LAYANAN SARANA & PRASARANA	3,1	PUAS

SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEPADA MITRA KERJA MIH

Laporan ini dibuat guna melihat hasil pelaksanaan survei kepada mitra kerja MIH terhadap kepuasan layanan Universitas Langlangbuana. Survei yang dilaksanakan pada Tahun Akademik 2023/2024. Adapun mitra kerja MIH yang mengikuti survei berjumlah 5 responden, dengan hasil nilai rata-rata sebesar 3,6 yaitu responden mitra kerja puas dengan layanan Universitas Langlangbuana.

KESIMPULAN

1. Hasil survei mahasiswa MIH menunjukkan kenaikan jumlah responden yang mengisi survey dan sebagian besar rata-rata mahasiswa MIH sangat puas dengan layanan Universitas Langlangbuana.
2. Hasil survei dosen MIH menunjukkan kenaikan jumlah responden yang mengisi survey dan rata-rata Dosen MIH puas dengan layanan Universitas Langlangbuana, hanya proses pendidikan yang memiliki penilaian rata-rata sangat puas.
3. Hasil survei tenaga kependidikan MIH menunjukkan kenaikan jumlah responden yang mengisi survey dan sebagian besar rata-rata tenaga kependidikan MIH puas dengan layanan Universitas Langlangbuana
4. Hasil survei mitra kerja menunjukkan rata-rata mitra kerja puas dengan layanan Universitas Langlangbuana.