INSTRUMEN KEPUASAN TERHAADAP TENAGA KEPENDIDIKAN
PROGRAM STUDI SARJANA 1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
TAHUN 2025-2026

1. PENDAHULUAN

Survei kepuasan lulusan disusun sebagai instrumen perbaikan bagi Tenaga Kependidikan Program Studi Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung dalam melihat sejauh mana pelayanan terbaik sudah dilakukan. Survei ini ini dirancang untuk menghimpun data secara objektif terkait efektivitas layanan penunjang akademik dan administratif yang diberikan kepada mahasiswa/i selama masa studi. Pelaksanaan survei ini berfokus pada evaluasi terhadap proses pelaksanaan layanan yang diberikan Tenaga Kependidikan dalam mendukung proses mendukung kesiapan lulusan Melalui masukan yang dihimpun, program studi dapat mengukur sejauh mana kompetensi alumni mampu memenuhi tuntutan dunia kerja profesional maupun adaptasi saat melanjutkan studi kejenjang yang lebih tinggi.
Hasil dari survei kepuasan ini diharapkan menjadi bahan evaluasi yang komprehensif bagi institusi. Data tersebut akan dijadikan dasar pijakan dalam merumuskan kebijakan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan serta mutu lulusan sesuai dengan kebutuhan program studi ke depan.

2. Tujuan Survei

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan lulusan terhadap Tenaga Kependidikan Program Studi Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung, yang ditinjau dari lima indikator ukuran dalam pelaksanaan yang sejalan dengan mutu layanan Program Studi Sarjana 1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung. sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

   kemampuan Ketenaga Kependidikan program studi dalam memberikan layanan pendidikan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan.

2. Jaminan (*Assurance*)

   pengetahuan, kompetensi, dan kemampuan tenaga kependidikan dalam menumbuhkan rasa percaya lulusan terhadap mutu program studi Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

   kesediaan dan kecepatan Tenaga kependidikan program studi dalam membantu serta merespons kebutuhan lulusan

4. Empati (*Empathy*)

   perhatian dan kepedulian Tenaga Kependidikan program studi baik dasecara Induvi dan atau Tim terhadap kebutuhan dan kepentingan lulusan.

5. Homanis

   Kesiapan pelayanan yang ramah, cekatan, sopan etika yang baik dari tenaga kependidikan Program S 1 Ilmu hukum dalam melakukan layanan kepada Lulusan.

3. PETUNJUK PENGISIAN DAN SKALA PENILAIAN

Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan di bawah ini sesuai dengan pengalaman selama menjadi mahasiswa dan/atau setelah menjadi lulusan Program Studi Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung, dengan memilih salah satu dari empat alternatif jawaban berikut:

Skor	Ketegori	Keterangan
4	Sangat Puas/ Sesuai	Memenuhan Harapan
3	Puas	Cukupan memenuhi Harapan
2	Tidak Puas	Belum memenuhi Harapan
1	Sangat Tidak Puas	Jauh dari Harapan

4. KUESIONER KEPUASAN LULUSAN

Identitas minimum responden: nama, tahun lulus, dan program studi. Hindari meminta data pribadi yang tidak diperlukan.

No.	Aspek	Pertanyaan	Skor
1	Keandalan (*Reliability*)	Kemudahan pelayanan administrasi perkantoran	4
2	Jaminan (*Assurance*)	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi perkantoran	4
3	Jaminan (*Assurance*)	Ketersediaan ruang kerja	4
4	Daya Tanggap (*Responsiveness*)	Iklim lingkungan kerja	4
5	Homanis	Aksesibilitas terhadap informasi akademik dan non akademik	4
6	Empati (*Empathy*)	*Kualitas pelayanan berbasis IT*	4