INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PROGRAM STUDI SARJANA HUKUM



FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

1. PENDAHULUAN

Survei kepuasan mahasiswa disusun sebagai salah satu instrumen penting bagi Program Studi Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung dalam mengevaluasi mutu layanan akademik, proses pembelajaran, fasilitas, serta tata kelola pelayanan kemahasiswaan. Hasil survei ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan program studi secara optimal.

2. TUJUAN SURVEI

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa aktif terhadap penyelenggaraan Program Studi Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung, yang ditinjau dari lima dimensi mutu layanan (SERVQUAL) sebagai berikut:

- Keandalan (Reliability): Kemampuan program studi dan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji layanan.
- Daya Tanggap (Responsiveness): Kesediaan dan kecepatan pengelola program studi, dosen, serta staf dalam membantu dan merespons kebutuhan maupun kendala mahasiswa.
- Kepastian (Assurance): Pengetahuan, kesopanan, kompetensi, serta jaminan keamanan dan kejelasan aturan yang diberikan oleh dosen dan staf dalam menumbuhkan kepercayaan mahasiswa.
- Empati (Empathy): Perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang baik secara personal yang diberikan oleh program studi terhadap masalah dan kebutuhan akademik mahasiswa.
- Berwujud (Tangibles): Ketersediaan, kenyamanan, dan kualitas sarana prasarana fisik, fasilitas penunjang perkuliahan, teknologi, serta kebersihan lingkungan kampus.

3. PETUNJUK PENGISIAN DAN SKALA PENILAIAN

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	Kategori	Keterangan
4	Sangat Puas/Sesuai	Memenuhi harapan
3	Puas/Sesuai	Cukup memenuhi harapan
2	Tidak Puas/Sesuai	Belum memenuhi harapan
1	Sangat Tidak Puas/Sesuai	Jauh dari harapan

4. KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

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

No.	Aspek	Pertanyaan	Skor
1.	Keandalan (*reliability*)	*Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kegiatan kemahasiswaan*	
2.	Keandalan (*reliability*)	*Kemampuan dosen pembimbing dalam memberikan pelayanan kegiatan kemahasiswaan*	
3.	Keandalan (*reliability*)	*Kemampuan pimpinan fakultas dalam memberikan pelayanan*	
4.	Daya Tanggap (*responsiveness*)	*Kemauan dosen pembimbing dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dalam kegiatan kemahasiswaan dengan cepat*	
5.	Daya Tanggap (*responsiveness*)	*Kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa kegiatan kemahasiswaan dengan cepat*	
6.	Daya Tanggap (*responsiveness*)	*Kemauan pimpinan fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa kegiatan kemahasiswaan dengan cepat*	
7.	Kepastian (*assurance*)	*Kemampuan dosen pembimbing untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan kegiatan kemahasiswaan dengan cepat*	
8.	Kepastian (*assurance*)	*Kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan kegiatan kemahasiswaan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan*	
9.	Kepastian (*assurance*)	*Kemampuan pimpinan fakultas untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan kegiatan kemahasiswaan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan*	
10.	Empati (*empathy*)	*Kepedulian dosen pembimbing untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam kegiatan kemahasiswaan*	
11.	Empati (*empathy*)	*Kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam kegiatan kemahasiswaan*	
12.	Empati (*empathy*)	*Kepedulian pimpinan fakultas studi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam kegiatan kemahasiswaan*	

No.	Aspek	Pertanyaan	Skor
13.	Berwujud (*Tangible*)	*Kecukupan sarana dan prasarana dalam kegiatan kemahasiswaan*	
14.	Berwujud (*Tangible*)	*Aksesibitas sarana dan prasarana dalam kegiatan kemahasiswaa*	
15.	Berwujud (*Tangible*)	*Kualitas sarana dan prasarana dalam kegiatan kemahasiswaan*	
16.	Berwujud (*Tangible*)	*Kecukupan informasi dalam kegiatan kemahasiswaan.(Beasiswa, kegiatan Lomba, Rekrutmen Ormawa, dan lain-lain)*	

5. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil dari pengumpulan instrumen kepuasan mahasiswa ini akan ditindaklanjuti melalui mekanisme penjaminan mutu internal dengan tahapan sebagai berikut:

a. Rekapitulasi dan Analisis Data: Tim Unit Penjaminan Mutu (UPM) bersama pengelola Program Studi Sarjana Hukum menghitung skor rata-rata pada setiap aspek dan butir pertanyaan setiap akhir semester.
b. Evaluasi Bersama (Rapat Koordinasi): Hasil analisis dibahas dalam rapat evaluasi internal program studi bersama pimpinan fakultas untuk memetakan aspek layanan yang memerlukan perbaikan segera.
c. Penyusunan Program Perbaikan: Merumuskan langkah-langkah konkret, seperti peningkatan kualitas pelayanan administrasi, optimalisasi fasilitas belajar, serta perbaikan metode interaksi akademik.
d. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan: Memantau efektivitas perbaikan pada periode survei berikutnya sebagai bagian dari komitmen mutu berkelanjutan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.