



SURVEI INDEKS KEPUASAN MAHASISWA

Proses Belajar Mengajar
Ganjil 2022-2023

Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



Unit Penjamin Mutu
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN AKADEMIK 2021/2022
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Tim Pelaksana

Penanggungjawab

: Dr. Febrian, S.H., M.S.

Pengarah

: Dr. Mada Apriandi, S.H., MCL.

Dr. Ridwan, S.H., M.Hum.

Drs. H. Murzal, S.H., M.Hum

Koordinator

: Dr. Suci Flambonita, S.H., M.H

Anggota

: Mariana, S.E., M.Si.

Aminuddin, S.H.

Lusiana

Reni Ramadhani

Mardani, S.Kom.

Indralaya : Arumdani Bersaudara @2022

Desain Sampul : Muji Burrohim, A.Md

Penata Isi : Mardani, S.Kom

viii + 51 halaman : 23,5 x 15,5 cm

Juni 2022

@2022, HAK CIPTA DILINDUNGI UNDANG-UNDANG

Dilarang mengutip atau memperbanyak Sebagian atau seluruh ini buku ini tanpa seizin tertulis dari UPM FH Unsri.

KATA SAMBUTAN

Dr. Febrian, S.H., M.S.
Dekan Fakultas Hukum Unsri

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh,

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memperkenankan kita untuk menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2021-2022. Perguruan Tinggi adalah lembaga Pendidikan formal yang bertugas mendidik mahasiswa dari awal hingga mendapat gelar sarjana setelah menyelesaikan semua beban akademik hingga diwisuda.



Pada kesempatan ini, Dekan mengucapkan terima kasih kepada Unit Penjamin Mutu dan Tim Pelaksana karena telah menyelesaikan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2021-2022. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan di masa mendatang.

Dekan berharap pada tahun-tahun yang akan datang tetap dilakukan survei kepuasan mahasiswa ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Semoga laporan survei kepuasan mahasiswa ini bermanfaat bagi kita semua.

**Wabillahittaufig Walhidayah, Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi
Wabarrakatuh,**

KATA PENGANTAR

Dr. Suci Flambonita, S.H., M.H
Ketua Unit Penjamin Mutu FH Unsri

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh,

Kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2021-2022 merupakan suatu penelitian terhadap mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya (alumni baru). Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari para mahasiswa/alumni baru dalam tujuan akademik dan non-akademik, umpan balik yang berasal dari mahasiswa/alumni baru tersebut dapat dipergunakan untuk memperbaiki kekurangan dalam pelayanan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Sedangkan tujuan non-akademik, umpan balik ini diharapkan agar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya mampu melakukan evaluasi serta pengembangan pelayanan yang sesuai dengan tujuan Pendidikan.



Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2021-2022 sudah menjadi kebutuhan utama bagi penyelenggara pendidikan. Hasil penelitian berupa Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2021-2022 dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Dengan survei kepuasan mahasiswa ini diharapkan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya memperoleh informasi indikasi kekurangan pelaksanaan pelayanan dan informasi kebutuhan terhadap kebutuhan pelayanan yang relevan.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2021-2022 ini diharapkan akan bermanfaat bagi pengembangan dan perbaikan kualitas pelayanan di masa-masa mendatang.

**Wabillahittaufig Walhidayah, Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi
Wabarrakatuh,**

RINGKASAN

Dr. Febrian, S.H., M.S.
Dekan Fakultas Hukum Unsri

Hakikatnya Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturnya, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparaturnya kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat - Kementerian Pertahanan Republik Indonesia pelayanan publik (*public service*) harus

dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diselenggarakan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2021-2022 sudah menjadi kebutuhan utama bagi penyelenggara pendidikan, termasuk Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2021-2022 dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan kualitas pelayanan, agar mahasiswa dapat memperoleh pelayanan akademik yang maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2021-2022 diharapkan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya memperoleh informasi indikasi kekurangan pelaksanaan pelayanan dan dapat menyediakan perencanaan dimasa mendatang.

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2021-2022 diharapkan bermanfaat bagi Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya untuk menentukan strategi dan orientasi pelayanan, khususnya bidang pendidikan, melakukan perbaikan teknis pelayanan kepada mahasiswa. Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2021-2022 yang telah dilaksanakan, telah menjangkit sebanyak 502 responden dengan menggunakan komponen penilaian Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*), dan *Tangible*, sebagai berikut: (1). Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan; (2). Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3). Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada

mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4). Kesiapan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; dan (5). Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Periodisasi survei dilaksanakan dari bulan Juli 2021 s.d. Juni 2022 dengan hasil nilai mutu kinerja unit pelayanan untuk keseluruhan program studi dengan predikat nilai A (sangat baik). Sehingga dengan demikian dapat diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya periodisasi Tahun 2021-2022 Sangat Baik.

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Sambutan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Ringkasan	v
Daftar Isi.....	viii
BAB I. Informasi Umum	1
BAB II. Latar Belakang Pelaksanaan Survei	3
BAB III. Metodologi Survei PBM	5
BAB IV. Hasil Survei PBM	8
Lampiran	25

1

INFORMASI UMUM

A. Pendahuluan

Visi Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya :

Fakultas Hukum terkemuka, berbasis riset unggul, dan berdaya saing tinggi di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi hukum.

Untuk mewujudkan Visi tersebut, Fakultas Hukum Unsri menetapkan Misi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan tinggi hukum yang unggul, berkualitas, kreatif, inovatif, dan kompetitif.
2. Menyelenggarakan dan mengembangkan riset ilmu hukum yang unggul, berkualitas dan relevan dengan kondisi perkembangan yang dihadapi oleh masyarakat, bangsa dan negara.
3. Menyelenggarakan dan mengembangkan pengabdian kepada masyarakat guna peningkatan kesadaran dan pengetahuan hukum masyarakat
4. Menjalin kerjasama dengan institusi baik nasional maupun internasional

Visi dan Misi Fakultas Hukum Unsri dijadikan acuan pokok dalam penyusunan Renstra fakultas yang berguna untuk mengantisipasi isu-isu strategis, baik yang berasal dari internal maupun dari eksternal, serta untuk mengakomodir keinginan *stakeholders*. Visi dan misi Fakultas Hukum Unsri merupakan acuan unit-unit yang berada di lingkungan Fakultas Hukum Unsri. Tujuan dan sasaran dari tiap unit di lingkungan Fakultas Hukum Unsri merupakan turunan dari fungsinya dalam rangka mewujudkan visi dan misi fakultas. Seluruh kegiatan dirancang dan dirumuskan untuk mewujudkan tujuan dan sasaran fakultas.

Fakultas Hukum Unsri sebagai salah satu fakultas hukum terkemuka di Indonesia, dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pendidikan disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam

rangka persaingan global. Upaya tersebut dimaksudkan sebagai Langkah untuk memperbaiki mutu lulusan yang mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman. Kegiatan survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu kegiatan yang mempunyai nilai sangat strategis dalam pengembangan pelayanan akademik pada sebuah fakultas, yang selayaknya dilakukan setiap tahunnya.

B. Unit Penjamin Mutu

Unit Penjamin Mutu (UPM) Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya merupakan perwakilan Universitas Sriwijaya dalam penyelenggaraan pendidikan dan pembelajaran serta menjamin terlaksananya kegiatan belajar mengajar secara aktif di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, dimana UPM mempunyai tugas dan fungsi penyelenggaraan penjaminan mutu Fakultas sesuai SPMI dan standar kebijakan Fakultas.

C. Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa

Kegiatan survei kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari para mahasiswa/alumni baru yang telah mengikuti dan menyelesaikan perkuliahan di lingkungan Fakultas Hukum Unsri, yang bisa dikategorikan dalam tujuan akademik dan non-akademik. Untuk tujuan akademik, umpan balik yang berasal dari para mahasiswa/alumni baru tersebut dapat dipergunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem pelayanan di internal Fakultas Hukum Unsri. Sedangkan untuk tujuan non-akademik, umpan balik dari para mahasiswa/alumni baru diharapkan agar Fakultas Hukum Unsri mampu melakukan evaluasi serta pengembangan pelayanan akademik, serta keperluan infrastruktur yang sesuai dengan tujuan pendidikan.

2

LATAR BELAKANG PELAKSANAAN SURVEI

A. Gambaran dan Jumlah Target Responden

Alumni Fakultas Hukum Unsri selama Tahun Akademik 2021-2022, yakni periode Juli 2021 s.d Juni 2022 berjumlah 502 yang terdiri dari 349 alumni Program Studi Ilmu Hukum (S1), 65 alumni Program Studi Magister Kenotariatan (M.Kn), 80 alumni Program Studi Magister Hukum (S2), dan 8 alumni Program Studi Doktor Ilmu Hukum (S3). Alumni tersebut adalah responden yang menjadi target survei kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan selama mengikuti perkuliahan di lingkungan Fakultas Hukum Unsri.

B. Kebutuhan Terhadap Data Survei

Survei kepuasan mahasiswa sudah menjadi kebutuhan utama bagi penyelenggara pendidikan, termasuk Fakultas Hukum Unsri. Hasil survei kepuasan mahasiswa dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan kualitas pelayanan akademik, agar pelayanan terhadap mahasiswa dapat dilaksanakan lebih maksimal. Dengan survei kepuasan mahasiswa diharapkan Fakultas Hukum Unsri memperoleh informasi indikasi kekurangan pelaksanaan pelayanan akademik dan menyediakan perencanaan pelayanan dimasa mendatang.

Laporan survei kepuasan mahasiswa diharapkan bermanfaat bagi Fakultas Hukum Unsri untuk menentukan strategi dan orientasi pelayanan pendidikan, melakukan perbaikan teknis penyelenggaraan pelayanan pendidikan dimasa-masa mendatang.

C. Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Hukum Unsri

Unit Penjamin Mutu (UPM) Fakultas Hukum Unsri melaksanakan survei kepuasan mahasiswa melalui *online* pada Tahun Akademik 2021-2022, dilakukan pada saat mahasiswa telah dinyatakan lulus dan akan mengikuti yudisium. UPM mempersiapkan instrument yang

diperlukan untuk disebar kepada responden/alumni baru yang telah mengikuti perkuliahan selama Tahun Akademik 2021-2022. Form kuisisioner yang digunakan merujuk pada UPM Unsri.

3

METODOLOGI SURVEI PBM

A. Desain

Pada prinsipnya rancangan yang digunakan dalam pelaksanaan Fakultas Hukum Unsri terbagi dalam 3 (tiga) tahap :

1. Tahap pertama adalah penentuan konsep dan instrument survei. Tahapan ini diawali dengan perumusan tujuan pelaksanaan survei, penentuan responden, dan cara yang digunakan dalam menyebarkan form kepada mahasiswa. Pada bagian akhir, dipersiapkan instrument yaitu berupa pembuatan kuisisioner secara online (memanfaatkan *google form*). Link form kuisisioner <https://tinyurl.com/IKM2021-2022>
2. Tahap kedua adalah pengumpulan dan perekapan data. Dalam tahap ini diawali dengan memberikan pengarahan teknis kepada petugas yang bertanggung jawab untuk menyebarkan/menyampaikan informasi kepada responden/alumni baru untuk mengisi form kuisisioner dengan cara menghubungi memberikan informasi link form kuisisioner pada saat mahasiswa dinyatakan lulus ujian komprehensif (telah menjadi alumni baru). Langkah selanjutnya adalah memastikan bahwa responden/alumni baru menerima informasi tersebut dan mengisi kuisisioner. Langkah terakhir adalah perekapan kuisisioner yang telah terkumpul untuk dilakukan tahapan pengolahan data.
3. Tahap ketiga adalah analisis data dan pelaporan. Dalam tahapan ini diawali dengan menerjemahkan sistem kode yang digunakan dalam kuisisioner, *entry* data dan editing data, analisis data, penyusunan laporan dan sosialisasi hasil.

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Hukum Unsri dilakukan mengikuti tahapan berikut :



B. Subyek

Responden/alumni baru yang dilibatkan dalam survei kepuasan mahasiswa ini adalah mahasiswa yang telah dinyatakan lulus ujian komprehensif selama satu tahun berjalan, yakni Tahun Akademik 2021-2022 sebanyak 502 alumni baru. Alumni baru tersebut adalah alumni Fakultas Hukum Unsri mulai Program Studi Ilmu Hukum Strata 1 Kampus Indralaya dan Kampus Palembang, Program Studi Magister Kenotariatan, Program Studi Magister Ilmu Hukum, dan Program Studi Doktor Ilmu Hukum.

C. Metode Survei

Sebelum survei dilaksanakan, langkah awal yang dilakukan oleh UPM Fakultas Hukum Unsri adalah dengan pendataan jumlah alumni baru aktif yang telah mengikuti perkuliahan. Setelah itu, menghubungi Bagian Kemahasiswaan dan Alumni untuk memberikan

informasi kepada alumni baru yang baru saja dinyatakan lulus ujian komprehensif.

D. Metode Pelacakan

Sebelum proses pelacakan, langkah awal yang dilakukan UPM adalah dengan pengumpulan data masing-masing peserta ujian komprehensif. Selanjutnya memberikan link kuisisioner untuk diisi oleh mahasiswa yang telah dinyatakan lulus.

E. Instrumen

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa yang dilakukan oleh UPM Fakultas Hukum Unsri menggunakan instrumen kuisisioner untuk memperoleh data. Kuisisioner yang digunakan saat ini adalah kuisisioner *online* yang bisa diakses pada link <https://tinyurl.com/IKM2021-2022>. Kuisisioner ini terdiri dari 5 pertanyaan, sebagai berikut: (1). Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan; (2). Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3). Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4). Kesiediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; dan (5) Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

4

HASIL SURVEI PBM

Survei kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada Tahun Akademik 2021-2022, telah menjangkit sebanyak 502 responden.

Pembagian jawaban dibagi dalam 5 (lima) kategori, yaitu:

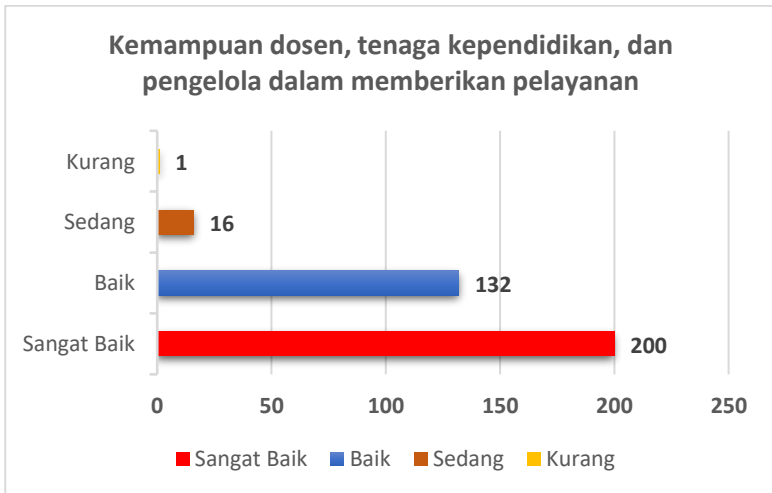
- 1) kurang, diberi nilai persepsi 1;
- 2) sedang, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3; dan
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

A. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan

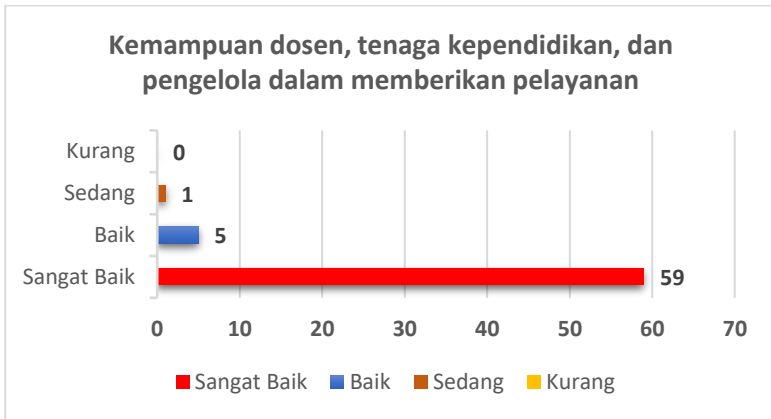
Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa merupakan suatu keharusan.

Hasil penilaian aspek kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan

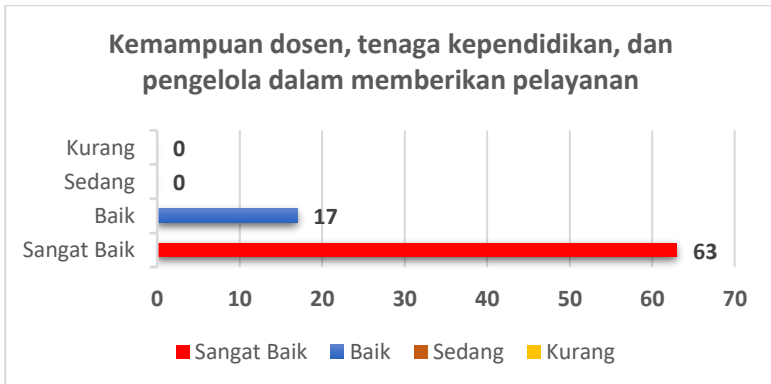
1. Program Studi Ilmu Hukum (S1)



2. Program Studi Magister Kenotariatan (M.Kn)



3. Program Studi Magister Ilmu Hukum (S2)



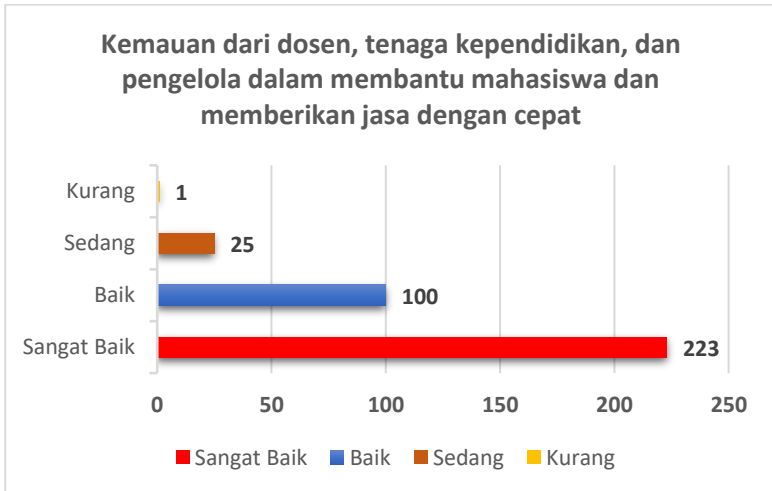
4. Program Studi Doktor Ilmu Hukum (S3)



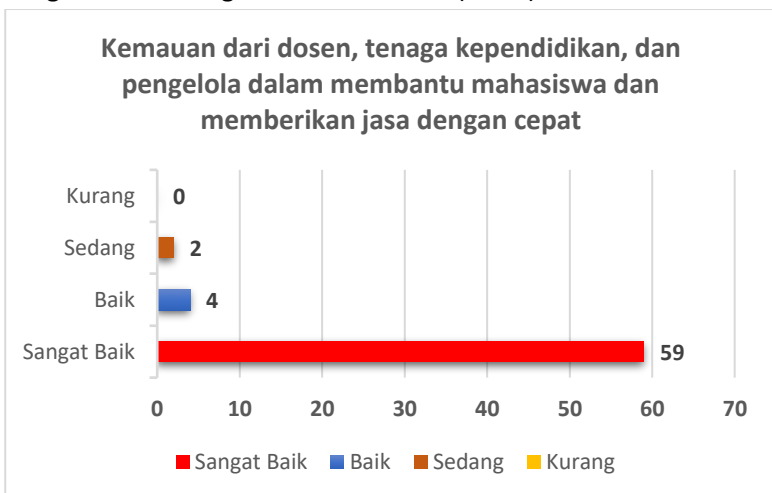
B. Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Hasil penilaian aspek Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

1. Program Studi Ilmu Hukum (S1)



2. Program Studi Magister Kenotariatan (M.Kn)



3. Program Studi Magister Ilmu Hukum (S2)



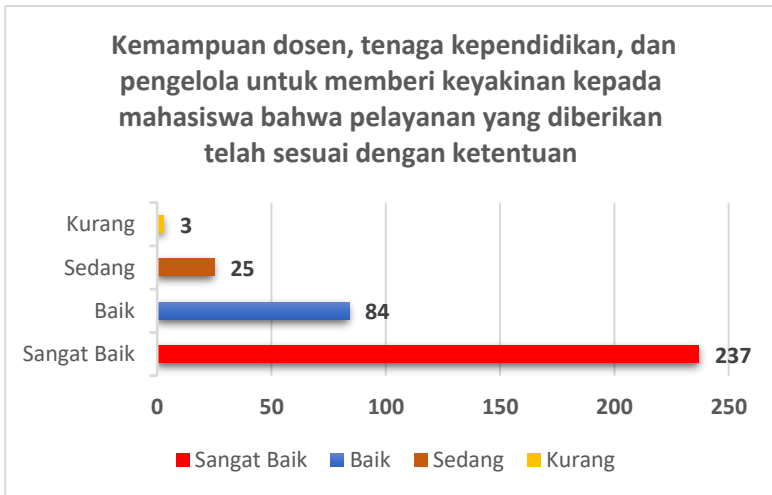
4. Program Studi Doktor Ilmu Hukum (S3)



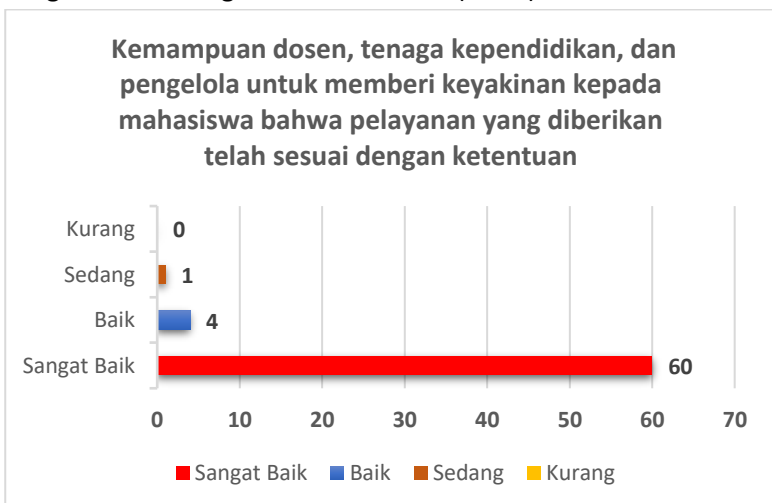
C. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

Hasil penilaian aspek Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

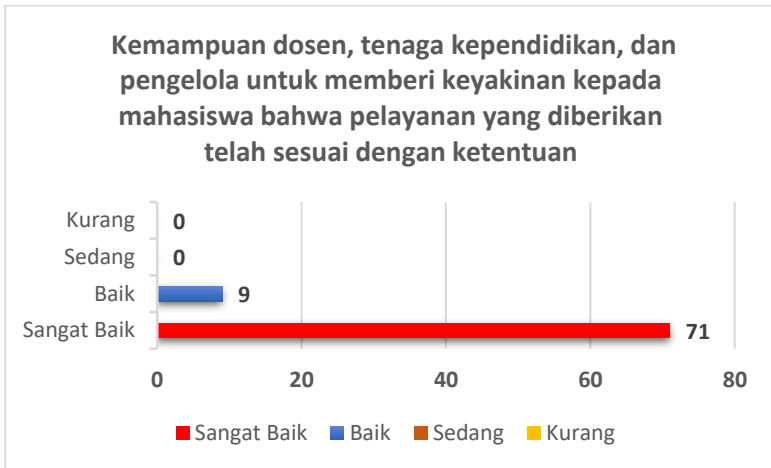
1. Program Studi Ilmu Hukum (S1)



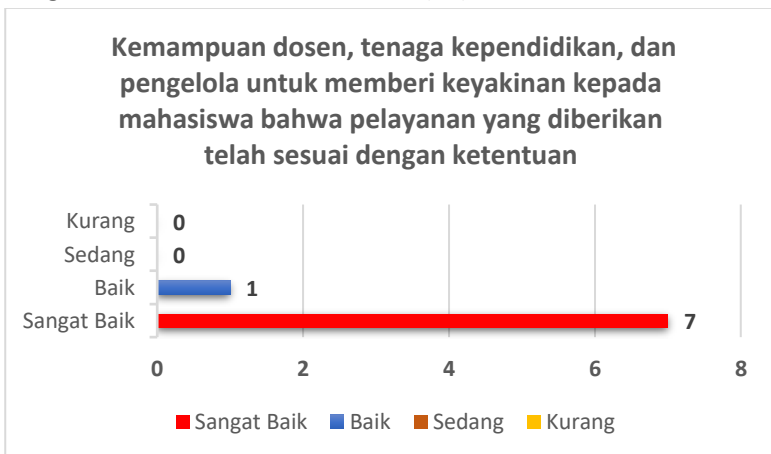
2. Program Studi Magister Kenotariatan (M.Kn)



3. Program Studi Magister Ilmu Hukum (S2)



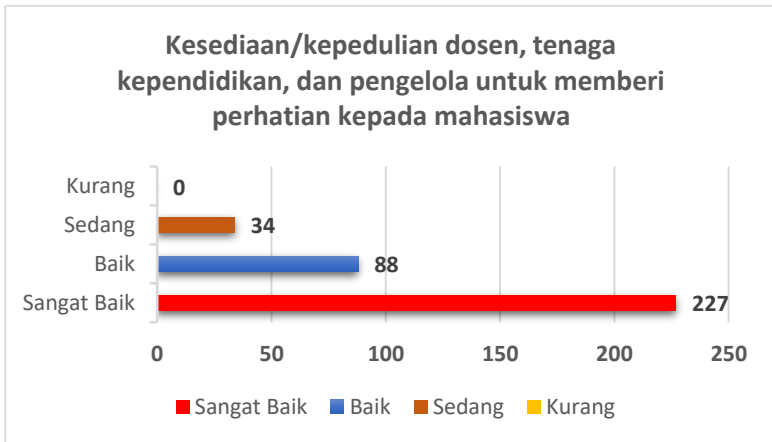
4. Program Studi Doktor Ilmu Hukum (S3)



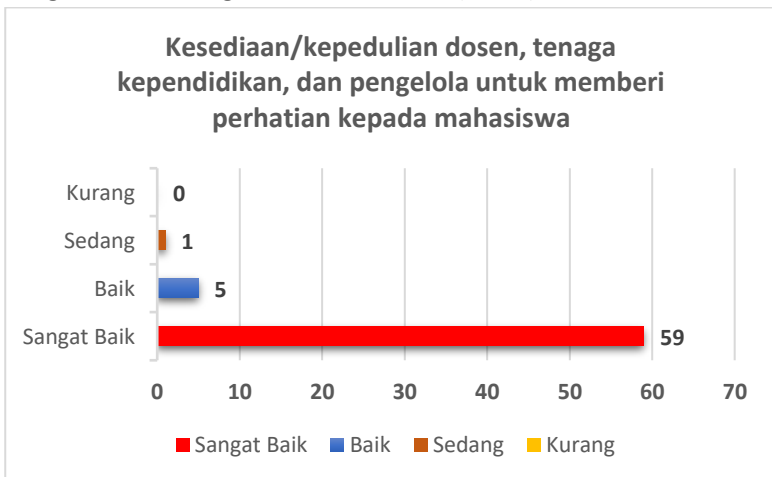
D. Kesiediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

Hasil penilaian aspek Kesiediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

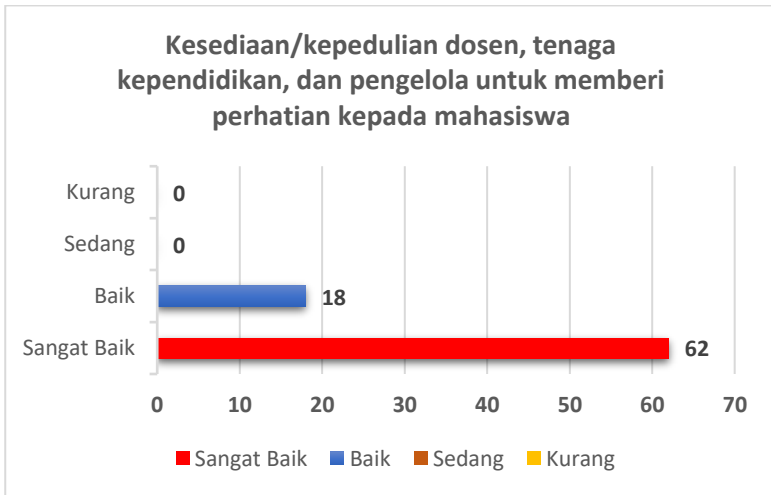
1. Program Studi Ilmu Hukum (S1)



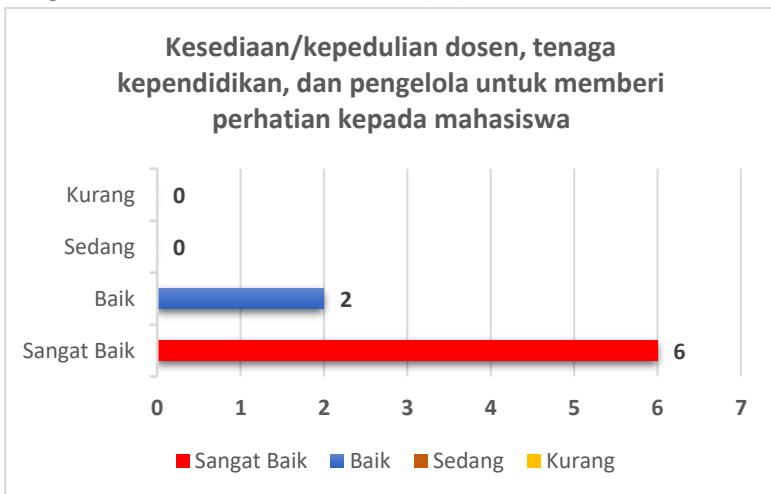
2. Program Studi Magister Kenotariatan (M.Kn)



3. Program Studi Magister Ilmu Hukum (S2)



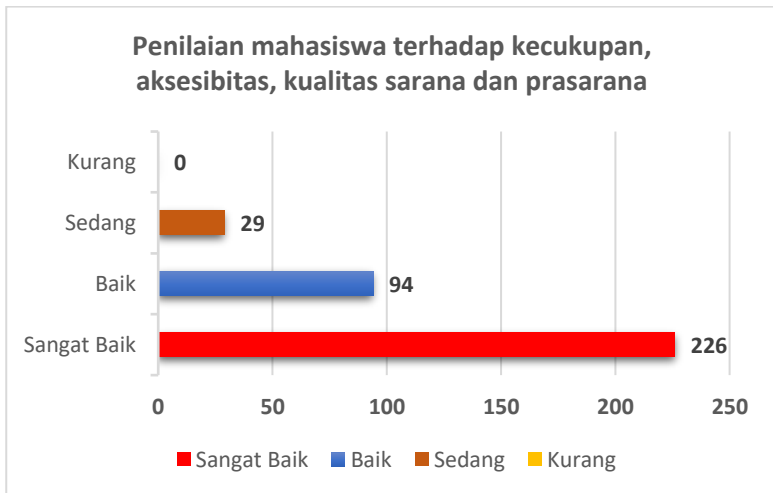
4. Program Studi Doktor Ilmu Hukum (S3)



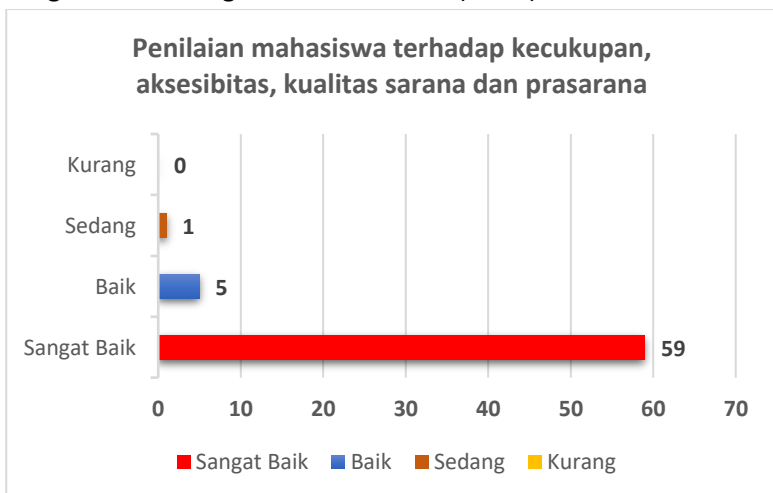
E. Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

Hasil penilaian aspek Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

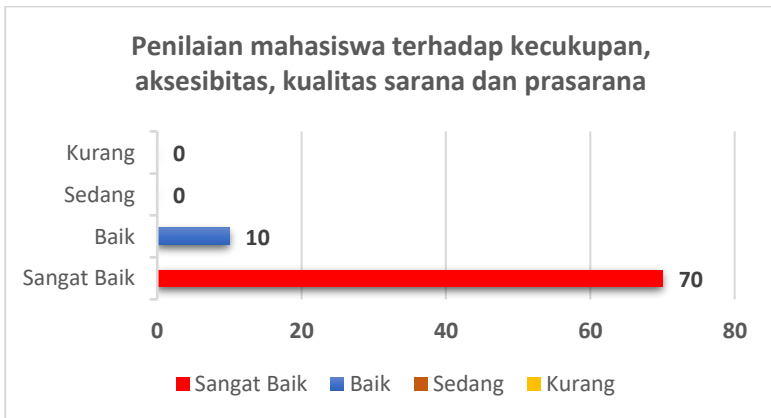
1. Program Studi Ilmu Hukum (S1)



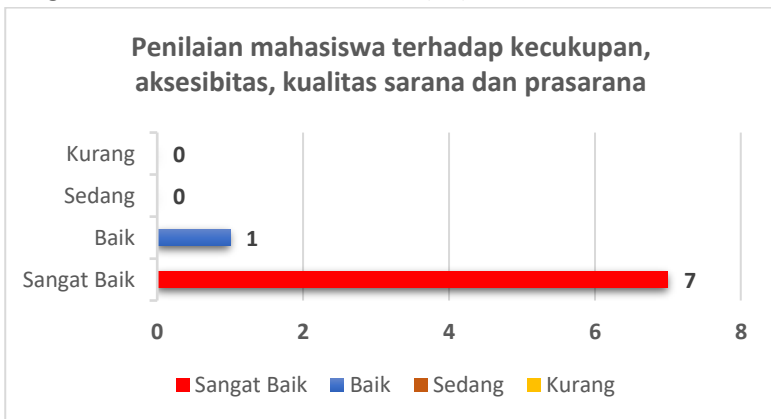
2. Program Studi Magister Kenotariatan (M.Kn)



3. Program Studi Magister Ilmu Hukum (S2)



4. Program Studi Doktor Ilmu Hukum (S3)



F. Langkah-langkah Pengolahan Data

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan mahasiswa terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan:

X = Jumlah unsur pertanyaan

N = Bobot Nilai per Unsur

Dalam survei yang dilakukan, UPM FH Unsri menyiapkan sebanyak 5 (lima) unsur pertanyaan sehingga diperoleh bobot nilai per unsur adalah 0,20.

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,20$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Mahasiswa (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada Tahun Akademik 2021-2022 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, dilakukan menggunakan komputer dengan aplikasi *spreadsheet* (Excel).

Adapun proses pengolahan data survei sebagai berikut:

- a) Data Isian kuisisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuisisioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,20 (5 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 2. Nilai indeks pelayanan
Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
- c) Hasil penyusunan indeks
Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan mahasiswa Tahun Akademik 2021-2022, disusun dengan materi utama sebagai berikut:
 1. Indeks setiap unsur pelayanan
Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan mahasiswa, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan

dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,20 (untuk 5 unsur).

Diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR SKM
U1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	A
U2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	B
U3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	C
U4	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	D
U5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	E

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,20) + (b \times 0,20) + (c \times 0,20) + (d \times 0,20) + (e \times 0,20) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \times 25 = y$$

2. NRR per unsur

Untuk menghitung Nilai Rata-rata (NRR) per unsur, adalah dengan menjumlahkan indeks setiap unsur dibagi dengan jumlah responden.

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR PER UNSUR			
		S1	M.Kn	S2	S3
U1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	0,704	0,778	0,757	0,750
U2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0,712	0,775	0,760	0,750
U3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,718	0,782	0,777	0,775
U4	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,711	0,778	0,755	0,750
U5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	0,713	0,778	0,775	0,775

3. NRR tertimbang per unsur

Untuk menghitung Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang per unsur, adalah dengan menjumlahkan NRR per unsur dikali dengan nilai penimbang, yakni 0,20. Indeks setiap unsur dibagi dengan jumlah responden.

4. IKM unit pelayanan

a) Program Studi Ilmu Hukum (S1)

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Maka IKM unit pelayanan diperoleh dari jumlah NRR tertimbang dikali 25 ($0,1423 \times 25 = 3,558$).

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan Program Studi Ilmu Hukum (S1)	
Nilai Interval	Mutu Pelayanan
3,56	A
Nilai Interval Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
88,95	Sangat Baik

b) Program Studi Magister Kenotariatan (M.Kn)

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Maka IKM unit pelayanan diperoleh dari jumlah NRR tertimbang dikali 25 ($0,1536 \times 25 = 3,842$).

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan Program Magister Kenotariatan (MKN)	
Nilai Interval 3,89	Mutu Pelayanan A
Nilai Interval Konversi 97,31	Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik

c) Program Studi Magister Ilmu Hukum (S2)

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Maka IKM unit pelayanan diperoleh dari jumlah NRR tertimbang dikali 25 ($0,1530 \times 25 = 3,825$).

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan Program Magister Ilmu Hukum (S2)	
Nilai Interval 3,825	Mutu Pelayanan A
Nilai Interval Konversi 95,62	Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik

d) Program Studi Doktor Ilmu Hukum (S3)

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Maka IKM unit pelayanan diperoleh dari jumlah NRR tertimbang dikali 25 ($0,1520 \times 25 = 3,800$).

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan Program Doktor Ilmu Hukum (S3)	
Nilai Interval	Mutu Pelayanan
3,80	A
Nilai Interval Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
95,00	Sangat Baik

Berdasarkan hasil penghitungan IKM tersebut, maka rata-rata mutu kepuasan mahasiswa/alumni mendapatkan pelayanan tenaga pendidik dan tenaga pendidikan Tahun Akademik 2021-2022 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya adalah A atau Sangat Baik.

LAMPIRAN

Lampiran I : Hasil Analisis Pengolahan Data Survei Kepuasan Mahasiswa
Program Studi Ilmu Hukum (S1) Tahun Akademik 2021-2022

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN				
	U1	U2	U3	U4	U5
1	2	3	4	5	6
1	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
2	0,800	0,800	0,200	0,800	0,800
3	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
4	0,400	0,800	0,800	0,800	0,800
5	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
6	0,600	0,600	0,400	0,400	0,400
7	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
8	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
9	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
10	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
11	0,400	0,800	0,800	0,800	0,800
12	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
13	0,600	0,600	0,200	0,400	0,400
14	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
15	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
16	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
17	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
18	0,800	0,600	0,800	0,800	0,600
19	0,600	0,600	0,600	0,600	0,400
20	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
21	0,800	0,400	0,800	0,400	0,400
22	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
23	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
24	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
25	0,600	0,400	0,400	0,400	0,400
26	0,600	0,400	0,400	0,400	0,600
27	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
28	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800

29	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
30	0,600	0,600	0,800	0,600	0,800
31	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
32	0,800	0,800	0,200	0,800	0,800
33	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
34	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
35	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
36	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
37	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
38	0,800	0,800	0,600	0,800	0,600
39	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
40	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
41	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
42	0,400	0,600	0,600	0,600	0,600
43	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
44	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
45	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
46	0,600	0,600	0,600	0,800	0,600
47	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
48	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
49	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
50	0,600	0,600	0,800	0,800	0,600
51	0,600	0,600	0,600	0,600	0,400
52	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
53	0,400	0,400	0,400	0,400	0,400
54	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
55	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
56	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
57	0,800	0,800	0,400	0,400	0,400
58	0,600	0,600	0,400	0,400	0,600
59	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
60	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
61	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
62	0,800	0,600	0,800	0,600	0,800
63	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800

64	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
65	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
66	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
67	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
68	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
69	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
70	0,800	0,800	0,600	0,800	0,600
71	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
72	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
73	0,800	0,600	0,800	0,600	0,600
74	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
75	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
76	0,600	0,600	0,400	0,400	0,400
77	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
78	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
79	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
80	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
81	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
82	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
83	0,600	0,600	0,400	0,400	0,400
84	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
85	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
86	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
87	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
88	0,600	0,800	0,800	0,800	0,600
89	0,600	0,800	0,600	0,600	0,400
90	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
91	0,800	0,400	0,400	0,400	0,400
92	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
93	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
94	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
95	0,800	0,400	0,400	0,400	0,400
96	0,600	0,400	0,400	0,400	0,600
97	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
98	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800

99	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
100	0,600	0,600	0,800	0,600	0,800
101	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
102	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
103	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
104	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
105	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
106	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
107	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
108	0,800	0,800	0,600	0,800	0,600
109	0,600	0,600	0,800	0,800	0,600
110	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
111	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
112	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
113	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
114	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
115	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
116	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
117	0,600	0,400	0,600	0,400	0,600
118	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
119	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
120	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
121	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
122	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
123	0,600	0,600	0,400	0,400	0,400
124	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
125	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
126	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
127	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
128	0,400	0,800	0,800	0,800	0,800
129	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
130	0,600	0,600	0,400	0,400	0,400
131	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
132	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
133	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800

134	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
135	0,600	0,600	0,800	0,800	0,600
136	0,600	0,600	0,600	0,600	0,400
137	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
138	0,400	0,400	0,400	0,400	0,400
139	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
140	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
141	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
142	0,600	0,400	0,400	0,400	0,400
143	0,600	0,400	0,400	0,400	0,600
144	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
145	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
146	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
147	0,800	0,600	0,800	0,600	0,800
148	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
149	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
150	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
151	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
152	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
153	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
154	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
155	0,400	0,400	0,600	0,400	0,600
156	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
157	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
158	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
159	0,400	0,600	0,600	0,600	0,600
160	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
161	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
162	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
163	0,600	0,600	0,600	0,800	0,600
164	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
165	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
166	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
167	0,600	0,600	0,800	0,800	0,600
168	0,600	0,600	0,600	0,600	0,400

169	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
170	0,600	0,400	0,400	0,400	0,400
171	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
172	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
173	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
174	0,600	0,400	0,400	0,400	0,400
175	0,600	0,400	0,400	0,400	0,600
176	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
177	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
178	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
179	0,800	0,600	0,800	0,600	0,800
180	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
181	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
182	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
183	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
184	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
185	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
186	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
187	0,800	0,400	0,600	0,400	0,600
188	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
189	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
190	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
191	0,800	0,600	0,600	0,600	0,600
192	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
193	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
194	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
195	0,600	0,600	0,600	0,800	0,600
196	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
197	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
198	0,600	0,600	0,800	0,800	0,600
199	0,600	0,600	0,600	0,600	0,400
200	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
201	0,600	0,400	0,400	0,400	0,400
202	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
203	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800

204	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
205	0,400	0,400	0,400	0,400	0,400
206	0,600	0,400	0,400	0,400	0,600
207	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
208	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
209	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
210	0,600	0,600	0,800	0,600	0,800
211	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
212	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
213	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
214	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
215	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
216	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
217	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
218	0,400	0,400	0,600	0,400	0,600
219	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
220	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
221	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
222	0,400	0,600	0,600	0,600	0,600
223	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
224	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
225	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
226	0,600	0,600	0,600	0,800	0,600
227	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
228	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
229	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
230	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
231	0,600	0,600	0,800	0,800	0,600
232	0,600	0,600	0,600	0,600	0,400
233	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
234	0,800	0,800	0,800	0,800	0,600
235	0,800	0,800	0,600	0,800	0,800
236	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
237	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
238	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800

239	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
240	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
241	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
242	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
243	0,400	0,600	0,800	0,600	0,800
244	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
245	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
246	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
247	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
248	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
249	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
250	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
251	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
252	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
253	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
254	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
255	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
256	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
257	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
258	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
259	0,600	0,600	0,600	0,800	0,600
260	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
261	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
262	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
263	0,600	0,600	0,800	0,800	0,600
264	0,600	0,600	0,600	0,600	0,400
265	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
266	0,800	0,800	0,600	0,600	0,600
267	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
268	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
269	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
270	0,400	0,400	0,400	0,400	0,400
271	0,600	0,400	0,400	0,400	0,600
272	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
273	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800

274	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
275	0,600	0,600	0,800	0,600	0,800
276	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
277	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
278	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
279	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
280	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
281	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
282	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
283	0,400	0,400	0,600	0,400	0,600
284	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
285	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
286	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
287	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
288	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
289	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
290	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
291	0,600	0,600	0,600	0,800	0,600
292	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
293	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
294	0,600	0,600	0,800	0,800	0,600
295	0,600	0,600	0,600	0,600	0,400
296	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
297	0,600	0,600	0,600	0,800	0,800
298	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
299	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
300	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
301	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
302	0,600	0,600	0,800	0,600	0,600
303	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
304	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
305	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
306	0,400	0,600	0,800	0,600	0,800
307	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
308	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800

309	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
310	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
311	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
312	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
313	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
314	0,400	0,400	0,600	0,400	0,600
315	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
316	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
317	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
318	0,200	0,600	0,600	0,600	0,600
319	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
320	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
321	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
322	0,600	0,600	0,600	0,800	0,600
323	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
324	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
325	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
326	0,600	0,600	0,800	0,800	0,600
327	0,600	0,600	0,600	0,600	0,400
328	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
329	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
330	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
331	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
332	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
333	0,800	0,600	0,600	0,600	0,600
334	0,600	0,400	0,400	0,400	0,600
335	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
336	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
337	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
338	0,600	0,600	0,800	0,600	0,800
339	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
340	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
341	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
342	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
343	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800

344	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
345	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
346	0,600	0,200	0,600	0,400	0,600
347	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
348	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
349	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
Σ Nilai/ Unsur	245,800	248,600	250,600	248,000	248,800
NRR/ Unsur	0,704	0,712	0,718	0,711	0,713

NRR Tertbg/ Unsur	0,1409	0,1425	0,1436	0,1421	0,1426	0,1423*
Indeks Kepuasan Mahasiswa						3,558**

Keterangan:

- U1-U5 = Unsur-Unsur Pelayanan
NRR = Nilai Rata-Rata
IKM = Indeks Kepuasan Mahasiswa
*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi
NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,20 per unsur

Lampiran II : Hasil Analisis Pengolahan Data Survei Kepuasan Mahasiswa
 Program Studi Magister Kenotariatan (MKN) Tahun
 Akademik 2021-2022

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN				
	U1	U2	U3	U4	U5
1	2	3	4	5	6
1	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
2	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
3	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
4	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
5	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
6	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
7	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
8	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
9	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
10	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
11	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
12	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
13	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
14	0,400	0,400	0,600	0,600	0,600
15	0,600	0,600	0,600	0,600	0,800
16	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
17	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
18	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
19	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
20	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
21	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
22	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
23	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
24	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
25	0,800	0,400	0,600	0,400	0,600
26	0,600	0,600	0,600	0,600	0,800
27	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800

28	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
29	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
30	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
31	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
32	0,600	0,800	0,800	0,600	0,800
33	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
34	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
35	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
36	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
37	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
38	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
39	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
40	0,600	0,600	0,800	0,800	0,800
41	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
42	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
43	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
44	0,600	0,800	0,800	0,800	0,600
45	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
46	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
47	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
48	0,800	0,600	0,800	0,800	0,600
49	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
50	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
51	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
52	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
53	0,800	0,800	0,400	0,800	0,600
54	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
55	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
56	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
57	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
58	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
59	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
60	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
61	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
62	0,800	0,800	0,800	0,800	0,400

63	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
64	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
65	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
Σ Nilai/ Unsur	50,600	50,400	50,800	50,600	50,600
NRR/ Unsur	0,778	0,775	0,782	0,778	0,778

NRR Tertbg/ Unsur	0,1557	0,1551	0,1563	0,1557	0,1557	0,1557*
Indeks Kepuasan Mahasiswa						3,892**

Keterangan:

- U1-U5 = Unsur-Unsur Pelayanan
NRR = Nilai Rata-Rata
IKM = Indeks Kepuasan Mahasiswa
*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi
NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,20 per unsur

Lampiran III : Hasil Analisis Pengolahan Data Survei Kepuasan Mahasiswa
 Program Studi Magister Ilmu Hukum (S2) Tahun Akademik
 2021-2022

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN				
	U1	U2	U3	U4	U5
1	2	3	4	5	6
1	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
2	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
3	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
4	0,800	0,600	0,800	0,800	0,800
5	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
6	0,600	0,600	0,800	0,800	0,800
7	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
8	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
9	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
10	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
11	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
12	0,600	0,600	0,800	0,600	0,800
13	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
14	0,600	0,600	0,800	0,800	0,800
15	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
16	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
17	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
18	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
19	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
20	0,600	0,600	0,800	0,600	0,800
21	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
22	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
23	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
24	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
25	0,600	0,600	0,800	0,600	0,800
26	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
27	0,600	0,600	0,800	0,800	0,800

28	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
29	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
30	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
31	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
32	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
33	0,800	0,800	0,600	0,600	0,600
34	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
35	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
36	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
37	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
38	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
39	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
40	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
41	0,600	0,600	0,800	0,800	0,800
42	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
43	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
44	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
45	0,800	0,800	0,600	0,600	0,600
46	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
47	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
48	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
49	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
50	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
51	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
52	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
53	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
54	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
55	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
56	0,600	0,600	0,800	0,600	0,800
57	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
58	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
59	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
60	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
61	0,600	0,600	0,800	0,600	0,800
62	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800

63	0,600	0,600	0,800	0,800	0,800
64	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
65	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
66	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
67	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
68	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
69	0,800	0,600	0,600	0,600	0,600
70	0,800	0,800	0,600	0,600	0,600
71	0,600	0,600	0,600	0,600	0,600
72	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
73	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
74	0,600	0,800	0,800	0,800	0,800
75	0,600	0,800	0,800	0,600	0,600
76	0,800	0,600	0,600	0,600	0,800
77	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
78	0,600	0,800	0,800	0,800	0,600
79	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
80	0,800	0,800	0,600	0,800	0,600
Σ Nilai/ Unsur	60,600	60,800	62,200	60,400	62,000
NRR/ Unsur	0,757	0,760	0,777	0,755	0,775

NRR Tertbg/ Unsur	0,1515	0,1520	0,1555	0,1510	0,1550	0,1530*
Indeks Kepuasan Mahasiswa						3,825**

Keterangan:

- U1-U5 = Unsur-Unsur Pelayanan
NRR = Nilai Rata-Rata
IKM = Indeks Kepuasan Mahasiswa
*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi
NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,20 per unsur

Lampiran IV : Hasil Analisis Pengolahan Data Survei Kepuasan Mahasiswa
 Program Studi Doktor Ilmu Hukum (S3) Tahun Akademik
 2021-2022

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN				
	U1	U2	U3	U4	U5
1	2	3	4	5	6
1	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
2	0,800	0,800	0,800	0,600	0,800
3	0,600	0,600	0,800	0,800	0,600
4	0,600	0,600	0,600	0,600	0,800
5	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
6	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
7	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
8	0,800	0,800	0,800	0,800	0,800
Σ Nilai/ Unsur	6,000	6,000	6,200	6,000	6,200
NRR/ Unsur	0,750	0,750	0,775	0,750	0,775

NRR Tertbg/ Unsur	0,1500	0,1500	0,1550	0,1500	0,1550	0,1520*
Indeks Kepuasan Mahasiswa						3,800**

Keterangan:

- U1-U5 = Unsur-Unsur Pelayanan
 NRR = Nilai Rata-Rata
 IKM = Indeks Kepuasan Mahasiswa
 *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
 **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi
 NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,20 per unsur

Lampiran V : Prosentase Keuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Tahun Akademik 2021-2022

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR PER UNSUR (%)															
		Sangat Baik				Baik				Cukup				Kurang			
		S1	S2	MKN	S3	S1	S2	MKN	S3	S1	S2	MKN	S3	S1	S2	MKN	S3
1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	57,3 1	78,7 5	90,7 7	75,0 0	37,8 2	21,2 5	7,69	25,0 0	4,5 8	0,0 0	1,54	0,0 0	0,2 9	0,0 0	0,00	0,0 0
2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	63,9 0	80,0 0	90,7 7	75,0 0	28,6 5	20,0 0	6,15	25,0 0	7,1 6	0,0 0	3,08	0,0 0	0,2 9	0,0 0	0,00	0,0 0
3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola	67,9 1	88,7 5	92,3 1	87,5 0	24,0 7	11,2 5	7,69	12,5 0	7,1 6	0,0 0	1,54	0,0 0	0,8 6	0,0 0	0,00	0,0 0

	untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan																
4	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	65,0 4	77,5 0	90,7 7	75,0 0	25,2 1	22,5 0	7,69		9,7 4		1,54	0,0 0	0,0 0	0,0 0	0,0 0	0,0 0
5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	64,7 6	87,5 0	90,7 7	87,5 0	26,9 3	12,5 0	7,69		8,3 1		1,54	0,0 0	0,0 0	0,0 0	0,0 0	0,0 0

Lampiran VI : Form Kuisiонер Respondeen

Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa

Keandalan (*reliability*) | Daya Tanggap (*responsiveness*) |
Kepastian (*assurance*) | Empati (*empathy*) | Tangible
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Indeks Kepuasan Mahasiswa/Alumni Baru Terhadap Layanan

Yth. Mahasiswa Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya

Dalam rangka mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan responden Mahasiswa/Alumni baru yang akan di yudisium di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Kami sangat menghargai semua pendapat dan saran yang diberikan.

Terima kasih
Tim Peneliti UPM FH Unsri

mardani@fh.unsri.ac.id (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

* Wajib

Waktu Pengisian Kuesiонер *

Tanggal
dd/mm/yyyy

Nama Mahasiswa *

Kota Kota UPM Kept Inde I x Inde Tata Kept

LXNAP1-1XOJVnLkT--PkcocDmTx5yP0sSw/viewform

Nama Mahasiswa *

Jawaban Anda

NIM *

Jawaban Anda


Program Studi *

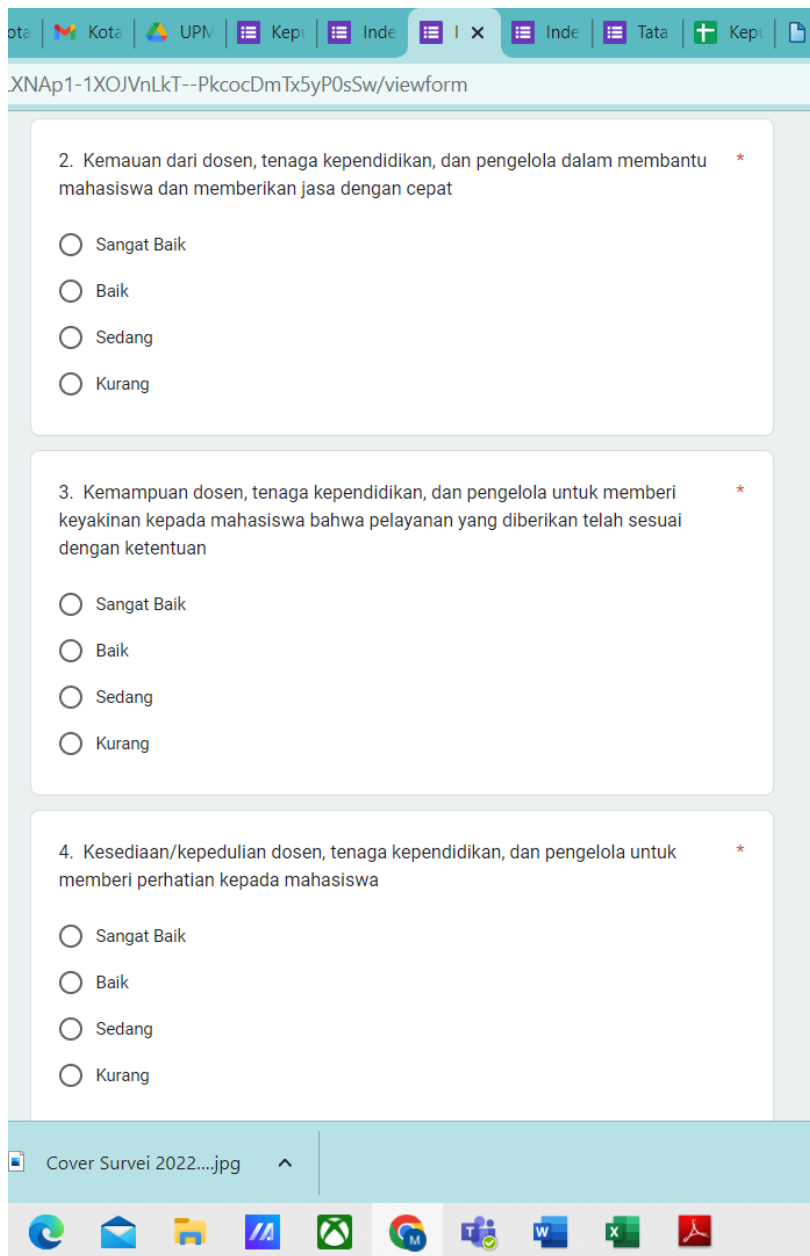
- Program Studi Ilmu Hukum (S1) Kampus Indralaya
- Program Studi Ilmu Hukum (S1) Kampus Palembang
- Program Magister Ilmu Hukum (S2)
- Program Magister Kenotariatan (MKN)
- Program Doktor Ilmu Hukum (S3)

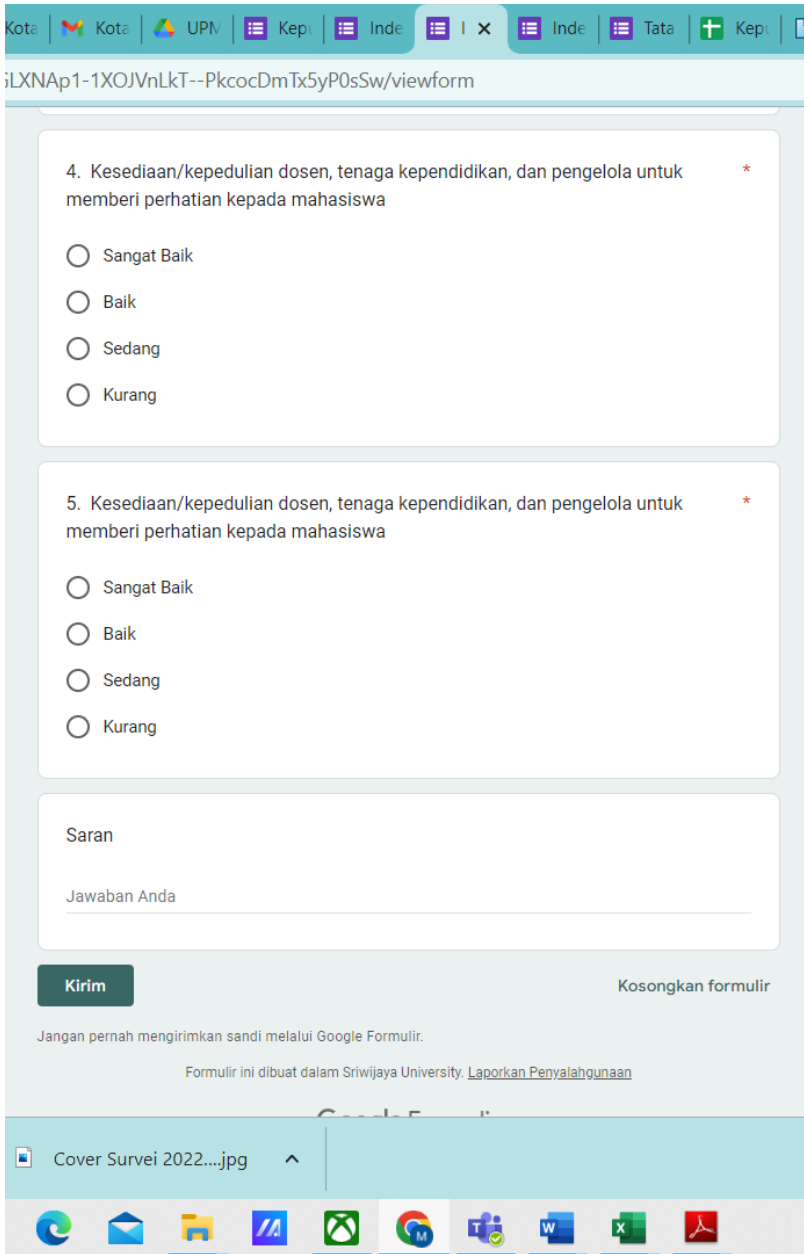
1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan *

- Sangat Baik
- Baik
- Sedang
- Kurang

Cover Survei 2022...jpg











SURVEY

- Excellent
- Average
- Good
- Poor

SUBMIT