



Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA



SURVEY KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN NON-AKADEMIK PER-TRIWULAN TAHUN 2024



unes.ac.id/fh



Gedung Dekanat, Kampus
Sekaran Gunungpati



+62 24 86008700
ext 800

**LAPORAN TENTANG HASIL SURVEI LAYANAN
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
TAHUN 2024**

A. Pendahuluan

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang (UNNES) telah melaksanakan serangkaian survei kepuasan sebagai bentuk perbaikan berkelanjutan dan berkesinambungan (*continuous improvement*) terhadap layanan yang diberikan Fakultas Hukum UNNES. Pengumpulan data penilaian layanan diberikan Fakultas Hukum UNNES dalam menunjang kegiatan akademik dan non-akademik. Kegiatan survei diberikan kepada civitas akademika dari unser Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa, Mitra Kerjasama, Alumni dan Pengguna Alumni. Survei ini diperuntukan sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut lembaga.

B. Bentuk Kegiatan

Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang (UNNES) secara sistematis dan periodik per-triwulan telah melaksanakan dan mengikuti survei selama pada tahun 2024. Bentuk survei yang dilakukan sebagai berikut:

1. Angket Kepuasan Layanan bagi Dosen
2. Angket Kepuasan Layanan bagi Mahasiswa
3. Angket Kepuasan Layanan bagi Tenaga Kependidikan
4. Angket Kepuasan Layanan bagi Lulusan
5. Angket Kepuasan Layanan bagi Pengguna Lulusan
6. Angket Kepuasan Layanan bagi Mitra Kerjasama

C. Indikator Item Pertanyaan Survei

Berikut item pertanyaan per survei layanan:

1. Angket Kepuasan Layanan bagi Dosen
 - a. Pertanyaan 1 - Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran;
 - b. Pertanyaan 2 - Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
 - c. Pertanyaan 3 - Fasilitasi untuk pengembangan diri (mengikuti kursus, pelatihan, seminar);
 - d. Pertanyaan 4 - Fasilitasi dan kesempatan untuk studi lanjut;
 - e. Pertanyaan 5 - Informasi, pelayanan dan masukan (review) dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
 - f. Pertanyaan 6 - Fasilitas layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan, kecepatan dan bimbingan);

- g. Pertanyaan 7 - Kesempatan mendapatkan tugas (mengajar/penunjang) sesuai dengan bidang keahlian;
 - h. Pertanyaan 8 - Kesempatan mengembangkan dan menyampaikan ide/gagasan, saran dan dialog dengan pimpinan;
 - i. Pertanyaan 9 - Penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh pihak terkait di Fakultas dan Universitas;
 - j. Pertanyaan 10 - Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik;
 - k. Pertanyaan 11 - Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin;
 - l. Pertanyaan 12 - Pelayanan staf akademik dari: kompetensi petugas, sikap petugas dan waktu penyelesaian layanan.
2. Angket Kepuasan Layanan bagi Mahasiswa
- a. Pertanyaan 1 - Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi (TANGIBLES);
 - b. Pertanyaan 2 - UNNES menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah (TANGIBLES);
 - c. Pertanyaan 3 - UNNES mempunyai perpustakaan yang memadai (TANGIBLES);
 - d. Pertanyaan 4 - UNNES mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (IPA, bahasa, komputer dan lain-lain) (TANGIBLES);
 - e. Pertanyaan 5 - UNNES menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan (TANGIBLES);
 - f. Pertanyaan 6 - UNNES menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih (TANGIBLES);
 - g. Pertanyaan 7 - UNNES mempunyai fasilitas ibadah yang memadai dan dapat dipergunakan oleh mahasiswa (TANGIBLES);
 - h. Pertanyaan 8 - Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas (RELIABILITY);
 - i. Pertanyaan 9 - Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab (RELIABILITY);
 - j. Pertanyaan 10 - Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di UNNES (RELIABILITY);
 - k. Pertanyaan 11 - Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif (RELIABILITY);
 - l. Pertanyaan 12 - Dosen selalu datang tepat waktu (RELIABILITY);
 - m. Pertanyaan 13 - Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya) (RELIABILITY);
 - n. Pertanyaan 14 - Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RELIABILITY);
 - o. Pertanyaan 15 - Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa (RELIABILITY);

- p. Pertanyaan 16 - UNNES menyediakan layanan Bimbingan Akademik dan Konseling bagi mahasiswa yang memadai (RESPONSIVENESS);
 - q. Pertanyaan 17 - Pelaksanaan ujian atau evaluasi yang tepat waktu (RESPONSIVENESS);
 - r. Pertanyaan 18 - Pembelajaran sesuai dengan waktu dan jadwal yang telah ditentukan (RESPONSIVENESS);
 - s. Pertanyaan 19 - UNNES menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu (RESPONSIVENESS);
 - t. Pertanyaan 20 - UNNES selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik (RESPONSIVENESS);
 - u. Pertanyaan 21 - UNNES menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi (RESPONSIVENESS);
 - v. Pertanyaan 22 - Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik (ASSURANCE);
 - w. Pertanyaan 23 - Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UNNES dan juga melalui dosen bimbingan konseling (ASSURANCE);
 - x. Pertanyaan 24 - Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa (ASSURANCE);
 - y. Pertanyaan 25 - Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses perkuliahan (ASSURANCE);
 - z. Pertanyaan 26 - Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali (ASSURANCE);
 - aa. Pertanyaan 27 - UNNES selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa (EMPATHY);
 - bb. Pertanyaan 28 - Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa (EMPATHY);
 - cc. Pertanyaan 29 - UNNES selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali (EMPATHY);
 - dd. Pertanyaan 30 - Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi (EMPATHY);
 - ee. Pertanyaan 31 - Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa (EMPATHY);
 - ff. Pertanyaan 32 - UNNES berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya (EMPATHY).
3. Angket Kepuasan Layanan bagi Tenaga Kependidikan
- a. Pertanyaan 1 - Ketersediaan sarana prasarana (komputer, ATK, telepon, dll) pendukung kinerja tenaga kependidikan;
 - b. Pertanyaan 2 - Ketersediaan fasilitas dan jaringan internet untuk kemudahan pelaksanaan pekerjaan;
 - c. Pertanyaan 3 - Ketersediaan fasilitas penunjang untuk tenaga kependidikan (sarana olahraga, rekreasi, fasilitas ibadah, fasilitas kesehatan);

- d. Pertanyaan 4 - Fasilitas untuk pengembangan diri (mengikuti kursus, pelatihan, magang);
- e. Pertanyaan 5 - Kesempatan dan keterbukaan informasi dalam pengembangan karir dan jabatan (Struktural);
- f. Pertanyaan 6 - Kesempatan dalam rotasi pekerjaan;
- g. Pertanyaan 7 - Pemberian motivasi dan bimbingan dari atasan untuk pencapaian prestasi kinerja;
- h. Pertanyaan 8 - Fasilitas layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan dan bimbingan);
- i. Pertanyaan 9 - Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan atasan;
- j. Pertanyaan 10 - Fasilitas pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik;
- k. Pertanyaan 11 - Pemberian hak-hak / gaji untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin;
- l. Pertanyaan 12 - Adanya keadilan dalam pembagian tugas dan pekerjaan;
- m. Pertanyaan 13 - Adanya keadilan dalam pemerian insentif / remunerasi;
- n. Pertanyaan 14 - Suasana kerja (hubungan dengan rekan kerja dan pimpinan).

4. Angket kepuasan layanan bagi Lulusan

- a. Pertanyaan 1 - Kualitas dan profil Program Studi;
- b. Pertanyaan 2 - Kualitas Dosen;
- c. Pertanyaan 3 - Kurikulum Program Studi;
- d. Pertanyaan 4 - Kualitas pembimbing skripsi / tesis;
- e. Pertanyaan 5 - Relevansi kurikulum Prodi dalam pengembangan kompetensi pedagogik;
- f. Pertanyaan 6 - Relevansi kurikulum Prodi dalam pengembangan kompetensi profesional;
- g. Pertanyaan 7 - Relevansi kurikulum Prodi dalam pengembangan kompetensi kepribadian;
- h. Pertanyaan 8 - Relevansi kurikulum Prodi dalam pengembangan kompetensi sosial;
- i. Pertanyaan 9 - Kontribusi alumni untuk pengembangan kegiatan akademik Prodi;
- j. Pertanyaan 10 - Kontribusi alumni untuk pengembangan kegiatan non-akademik Prodi;
- k. Pertanyaan 11 - Kualitas jaringan alumni yang dibentuk Program Studi;
- l. Pertanyaan 12 - Kepuasan Saudara terhadap pekerjaan anda saat ini;
- m. Pertanyaan 13. Kejelasan prosedur layanan UNNES;
- n. Pertanyaan 14 - Ketepatan waktu pemberian layanan UNNES;
- o. Pertanyaan 15 - Keterjangkauan biaya layanan UNNES;
- p. Pertanyaan 16 - Kualitas layanan UNNES;
- q. Pertanyaan 17 - Sikap petugas UNNES dalam melayani.

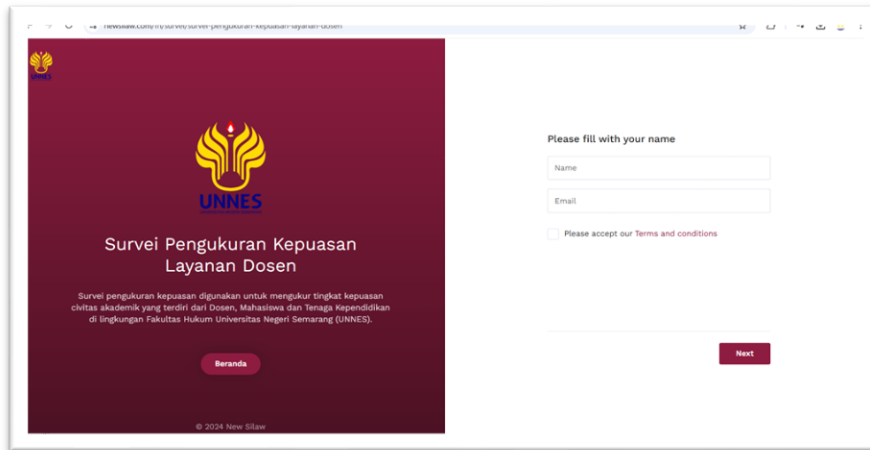
5. Angket kepuasan layanan bagi Pengguna Lulusan
 - a. Pertanyaan 1 - Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda? (ETIKA);
 - b. Pertanyaan 2 - Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya? (KEAHLIAN);
 - c. Pertanyaan 3 - Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda? (KEMAMPUAN BERBAHASA ASING);
 - d. Pertanyaan 4 - Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda? (PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI);
 - e. Pertanyaan 5 - Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda? (BERKOMUNIKASI);
 - f. Pertanyaan 6 - Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda? (KERJASAMA);
 - g. Pertanyaan 7 - Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda? (PENGEMBANGAN DIRI);
 - h. Pertanyaan 8 - Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda? (KESIAPAN TERJUN DI MASYARAKAT).

6. Angket kepuasan layanan bagi Mitra Kerjasama
 - a. Bagaimana tanggapan saudara terhadap komunikasi yang dijalin dengan mitra?
 - b. Bagaimana tanggapan anda terhadap manfaat yang diterima dari kerjasama?
 - c. Bagaimana pendapat anda terhadap kompetensi SDM yang tersedia di Fakultas Hukum UNNES?
 - d. Bagaimana dengan transparansi pengelolaan Fakultas Hukum UNNES?
 - e. Bagaimana tanggapan anda mengenai efektivitas kerjasama dengan Fakultas Hukum UNNES?
 - f. Bagaimana tanggapan anda mengenai efisiensi pelaksanaan kerjasama dengan Fakultas Hukum UNNES?
 - g. Bagaimana tanggapan anda terhadap pedoman kerjasama Fakultas Hukum UNNES?
 - h. Bagaimana tingkat kepuasan saudara terhadap kejelasan MoU Kerjasama?
 - i. Bagaimana menurut anda mengenai hasil kerjasama dengan Fakultas Hukum UNNES?

D. Prosedur Pengisian Survei

Pengisian Survei dilaksanakan secara terpusat pada sistem yang dimiliki Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang (UNNES) per-triwulan melalui link url <https://newsilaw.com/survei>.

1. Angket Kepuasan Layanan bagi Dosen



The screenshot shows a web browser window displaying the survey page for Lecturer Service Satisfaction. The page has a dark red background on the left with the UNNES logo and title. The right side is white and contains a registration form. The form includes fields for Name and Email, a checkbox for Terms and conditions, and a Next button. The URL in the browser is newsilaw.com/survei.

Survei Pengukuran Kepuasan Layanan Dosen

Survei pengukuran kepuasan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan civitas akademik yang terdiri dari Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang (UNNES).

Please fill with your name

Name

Email

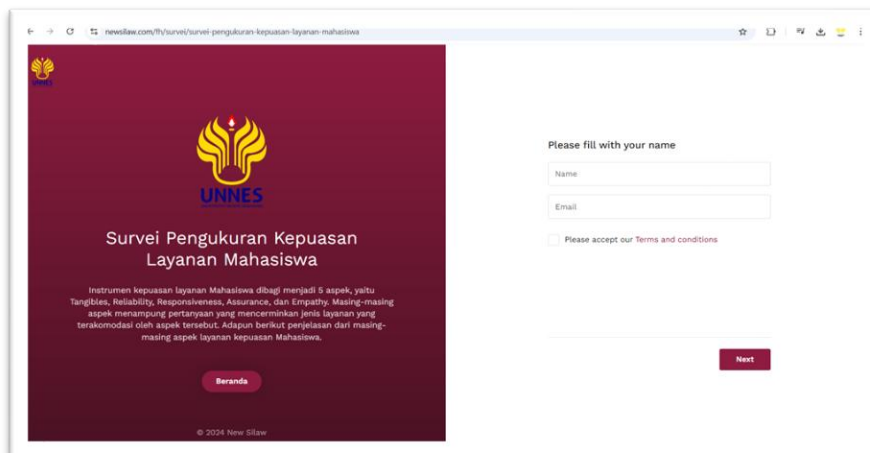
Please accept our Terms and conditions

Next

Beranda

© 2024 New Silaw

2. Angket Kepuasan Layanan bagi Mahasiswa



The screenshot shows a web browser window displaying the survey page for Student Service Satisfaction. The page has a dark red background on the left with the UNNES logo and title. The right side is white and contains a registration form. The form includes fields for Name and Email, a checkbox for Terms and conditions, and a Next button. The URL in the browser is newsilaw.com/survei.

Survei Pengukuran Kepuasan Layanan Mahasiswa

Instrumen kepuasan layanan Mahasiswa dibagi menjadi 5 aspek, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Masing-masing aspek menampung pertanyaan yang mencerminkan jenis layanan yang terakomodasi oleh aspek tersebut. Adapun berikut penjelasan dari masing-masing aspek layanan kepuasan Mahasiswa.

Please fill with your name

Name

Email

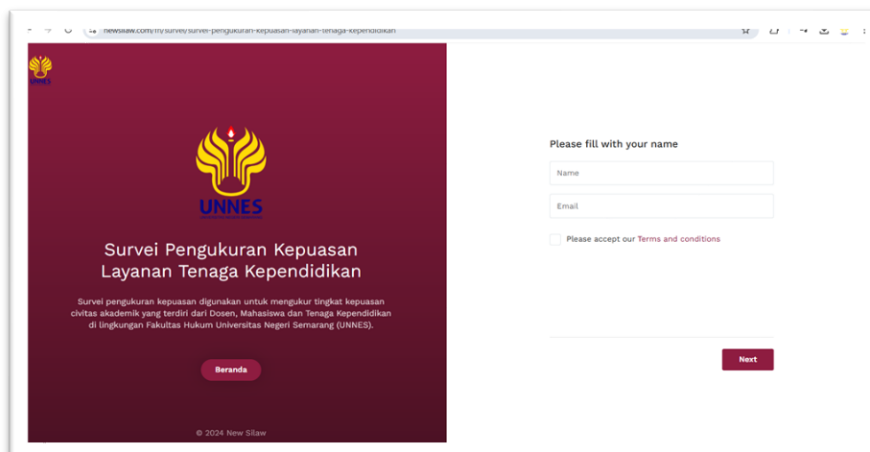
Please accept our Terms and conditions

Next

Beranda

© 2024 New Silaw

3. Angket Kepuasan Layanan bagi Tenaga Kependidikan



The screenshot shows a web browser window displaying the survey page for Staff Service Satisfaction. The page has a dark red background on the left with the UNNES logo and title. The right side is white and contains a registration form. The form includes fields for Name and Email, a checkbox for Terms and conditions, and a Next button. The URL in the browser is newsilaw.com/survei.

Survei Pengukuran Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan

Survei pengukuran kepuasan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan civitas akademik yang terdiri dari Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang (UNNES).

Please fill with your name

Name

Email

Please accept our Terms and conditions

Next

Beranda

© 2024 New Silaw

4. Angket Kepuasan Layanan bagi Lulusan

The screenshot shows a web browser window with the URL `newsilaw.com/ty/survei/survei-pengukuran-kepuasan-layanan-alumni`. The page features the UNNES logo and the title "Survei Pengukuran Kepuasan Layanan Alumni". Below the title, a short paragraph explains the survey's purpose: "Survei pengukuran kepuasan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan Alumni/Lulusan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang (UNNES)". A "Beranda" button is located at the bottom left of the dark red banner. On the right side, there is a registration form titled "Please fill with your name" containing fields for "Name" and "Email", a checkbox for "Please accept our Terms and conditions", and a "Next" button at the bottom right. The footer of the banner includes the copyright notice "© 2024 New Silaw".

5. Angket Kepuasan Layanan bagi Pengguna Lulusan

The screenshot shows a web browser window with the URL `newsilaw.com/ty/survei/survei-pengukuran-kepuasan-layanan-pengguna-lulusan`. The page features the UNNES logo and the title "Survei Pengukuran Kepuasan Layanan Pengguna Lulusan". Below the title, a short paragraph explains the survey's purpose: "Survei pengukuran kepuasan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan Pengguna Lulusan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang (UNNES)". A "Beranda" button is located at the bottom left of the dark red banner. On the right side, there is a registration form titled "Please fill with your name" containing fields for "Name" and "Email", a checkbox for "Please accept our Terms and conditions", and a "Next" button at the bottom right. The footer of the banner includes the copyright notice "© 2024 New Silaw".

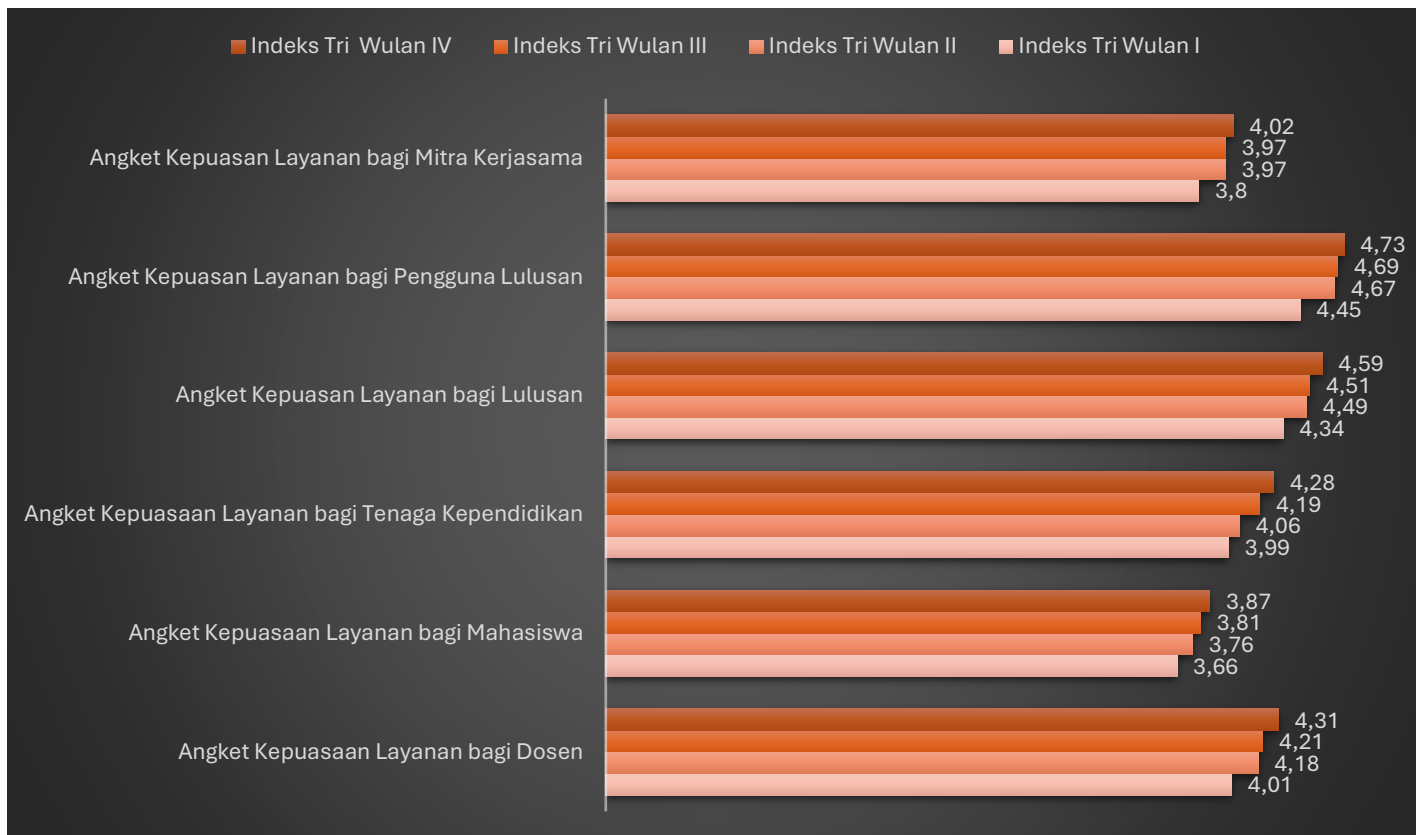
6. Angket Kepuasan Layanan bagi Mitra Kerjasama

The screenshot shows a web browser window with the URL `newsilaw.com/ty/survei/survei-pengukuran-kepuasan-mitra-kerjasama`. The page features the UNNES logo and the title "Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Kerjasama". Below the title, a short paragraph explains the survey's purpose: "Survei pengukuran kepuasan mitra kerjasama digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap pelaksanaan program kerja sama dengan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang (UNNES)". A "Beranda" button is located at the bottom left of the dark red banner. On the right side, there is a registration form titled "Please fill with your name" containing fields for "Name" and "Email", a checkbox for "Please accept our Terms and conditions", and a "Next" button at the bottom right. The footer of the banner includes the copyright notice "© 2024 New Silaw".

E. Hasil Capaian Survei Layanan

Hasil capaian survei layanan per-Triwun pada Tahun 2024 Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang (UNNES), kami sajikan dalam tabel dan diagram hasil olahan data sebagai berikut:

| No. | Survei Layanan | Indeks Tri Wulan I | Indeks Tri Wulan II | Indeks Tri Wulan III | Indeks Tri Wulan IV |
|-----|--|--------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| 1. | Angket Kepuasan Layanan bagi Dosen | 4.01 | 4.18 | 4.21 | 4.31 |
| 2. | Angket Kepuasan Layanan bagi Mahasiswa | 3.66 | 3.76 | 3.81 | 3.87 |
| 3. | Angket Kepuasan Layanan bagi Tenaga Kependidikan | 3.99 | 4.06 | 4.19 | 4.28 |
| 4. | Angket Kepuasan Layanan bagi Lulusan | 4.34 | 4.49 | 4.51 | 4.59 |
| 5. | Angket Kepuasan Layanan bagi Pengguna Lulusan | 4.45 | 4.67 | 4.69 | 4.73 |
| 6. | Angket Kepuasan Layanan bagi Mitra Kerjasama | 3.80 | 3.97 | 3.97 | 4.02 |



Secara umum dari hasil rata-rata capaian indeks total triwulan menunjukkan data sebagai berikut:

| No | Survei Layanan | Rata-Rata Triwulan | Nilai Konservasi | Mutu Pelayanan | Kinjera Pelayanan |
|----|--|--------------------|------------------|----------------|-------------------|
| 1. | Angket Kepuasan Layanan bagi Dosen | 4,1775 | 83,55 | A | Sangat Baik |
| 2. | Angket Kepuasan Layanan bagi Mahasiswa | 3,775 | 75,5 | B | Baik |
| 3. | Angket Kepuasan Layanan bagi Tenaga Kependidikan | 4,13 | 82,6 | A | Sangat Baik |
| 4. | Angket Kepuasan Layanan bagi Lulusan | 4,4825 | 89,65 | A | Sangat Baik |
| 5. | Angket Kepuasan Layanan bagi Pengguna Lulusan | 4,635 | 92,7 | A | Sangat Baik |
| 6. | Angket Kepuasan Layanan bagi Mitra Kerjasama | 3,94 | 78,8 | B | Baik |

F. Simpulan

Pelayanan Fakultas Hukum UNNES dalam menunjang kegiatan akademik dan non-akademik dinilai sudah baik yang dinilai oleh Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa, Mitra Kerjasama, Alumni dan Pengguna alumni. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan terhadap kegiatan akademik dan non-akademik, kedepan pelayanan perlu ditingkatkan lagi.



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

