

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA  
PROGRAM MAGISTER HUKUM, PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOROBUDUR  
SEMESTER GANJIL-GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2017/2018**

**TIM PENYUSUN**

**Ketua : Dr. Yolanda, SE., MM**

**Jakarta, 2018**

## 1. Data Kepuasan Mahasiswa

Tabel 1. Data Kepuasan Mahasiswa per Indikator

1. Indikator: Tangibel							
No	Nim	Nama	1. Gedung yang dimiliki cukup baik	Tempat parkir yang memadai, teratur dan aman	3. Fasilitas kamar mandi /WC yang ada	4. Lingkungan/taman yang rapi dan nyaman	5. Lokasi kampus yang mudah dijangkau
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	3	4	4	5	5
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	4	4	4	5	5
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	4	4	4	5	5
4	17720017	THAMRIN LUBIS	3	5	3	4	5
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	4	4	2	4	5
6	18720023	SANDI PERMANA	4	5	1	4	5
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	5	5	4	3	5
8	18720025	FREDY	5	5	3	3	4
9	18720026	YOSI RUSTIANI	4	4	2	4	4
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	5	4	3	4	4
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	5	4	3	5	3
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	5	5	3	5	3
13	19720001	SYAM SETIAWAN	5	5	4	5	4
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	5	3	4	5	4
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	5	5	4	4	4
16	19720006	RUDY HERAWAN	3	4	5	4	4
17	19720010	IBRAHIM	5	5	3	3	4
18	19720011	MUSPARI	5	4	2	3	3
19	20720001	RYAN REINHARD MARCHELLO	5	5	4	4	4
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	4	4	4	4	4
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	3	5	4	4	5
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	3	5	3	5	4
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	5	5	4	4	4
24	20720008	HIDAYATI	4	5	4	3	4
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	5	3	5	4	4
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	4	5	3	3	5
27	20720015	AGUSTINA	4	5	4	4	4
28	20720018	DEDE RUKMANA	3	5	4	3	4
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	4	4	4	4	4
30	20720037	TITIK SUGIANTI	4	4	4	4	5
		Rata-Rata	4,2	4,5	3,5	4,0	4,2

2. Indikator: Empathy				
No	Nim	Nama	Perhatian staf dan pimpinan secara pribadi yang simpatik	Perhatian dosen secara pribadi yang simpatik
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	3	4
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	4	5
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	4	4
4	17720017	THAMRIN LUBIS	4	3
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	2	3
6	18720023	SANDI PERMANA	3	4
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	3	4
8	18720025	FREDY	5	5
9	18720026	YOSI RUSTIANI	3	3
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	5	4
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	5	4
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	5	5
13	19720001	SYAM SETIAWAN	5	5
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	5	5
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	4	5
16	19720006	RUDY HERAWAN	2	4
17	19720010	IBRAHIM	5	5
18	19720011	MUSPARI	4	5
19	20720001	RYAN REINHARD MARCHELLO	3	4
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	5	5
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	3	4
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	3	3
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	5	5
24	20720008	HIDAYATI	3	4
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	4	4
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	3	4
27	20720015	AGUSTINA	5	4
28	20720018	DEDE RUKMANA	4	5
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	3	4
30	20720037	TITIK SUGIANTI	4	5
		Rata-Rata	3,9	4,3

## 3. Indikator: Reliability

No	Nim	Nama	sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentuakn	Kemampuan staf dan pimpinan dalam menangani masalah	Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat	Kemampuan melayani dengan tepat waktu	Kedatangan dosen yang tepat waktu	Dosen mampu memberikan contoh dan ilustrasi yang diperlukan
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	3	4	3	3	4	4
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	4	5	3	4	4	4
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	4	4	4	4	4	4
4	17720017	THAMRIN LUBIS	4	3	4	4	4	4
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	5	3	3	4	3	4
6	18720023	SANDI PERMANA	5	4	3	3	3	5
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	5	4	3	4	3	5
8	18720025	FREDY	5	5	5	3	4	5
9	18720026	YOSI RUSTIANI	3	4	4	5	5	3
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	5	4	4	4	5	3
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	5	4	4	4	5	3
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	5	5	5	4	5	3
13	19720001	SYAM SETIAWAN	5	5	5	5	4	4
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	5	5	5	5	4	4
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	4	5	5	5	4	4
16	19720006	RUDY HERAWAN	5	4	3	5	4	5
17	19720010	IBRAHIM	5	5	5	5	4	5
18	19720011	MUSPARI	4	5	4	3	4	3
19	20720001	RYAN REINHARD MARCHELLO	3	4	5	5	4	4
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	5	5	5	4	4	5
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	3	4	4	3	4	4
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	3	3	3	5	4	4
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	5	5	5	4	4	4
24	20720008	HIDAYATI	3	4	4	3	2	3
25	20720009	ALBERTO	4	3	4	5	3	5

		SIMANIHURUK						
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	3	3	3	4	3	4
27	20720015	AGUSTINA	5	4	4	4	5	4
28	20720018	DEDE RUKMANA	4	5	4	4	3	5
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	3	4	5	4	3	4
30	20720037	TITIK SUGIANTI	4	5	4	4	4	4
		Rata-Rata	4,2	4,2	4,1	4,1	3,9	4,1

#### 4. Indikator: Responsiveness

No	Nim	Nama	Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji	Staf dan pimpinan serta dosen mudah ditemui	Perhatian staf dan pimpinan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan mahasiswa	Dosen menyediakan diri bagi mahasiswa yang ingin berkomunikasi dan konsultasi	Staf dan Pimpinan selalu siap melayani mahasiswa
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	4	3	4	3	4	4
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	3	4	4	4	4	3
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	4	4	4	4	4	4
4	17720017	THAMRIN LUBIS	4	4	4	4	4	4
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	3	3	3	2	3	2
6	18720023	SANDI PERMANA	3	3	3	3	3	3
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	3	3	4	3	4	4
8	18720025	FREDY	5	5	5	5	5	5
9	18720026	YOSI RUSTIANI	3	5	5	5	4	2
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	4	4	5	5	4	4
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	3	4	4	4	4	4
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	5	4	5	5	5	5
13	19720001	SYAM SETIAWAN	4	5	4	5	5	5
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	3	4	5	5	5	5
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	5	3	5	5	5	5
16	19720006	RUDY HERAWAN	4	4	3	3	4	4
17	19720010	IBRAHIM	4	3	5	5	5	4

18	19720011	MUSPARI	4	4	4	4	4	5
19	20720001	RYAN REINHARD MARCELLO	4	4	5	5	5	4
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	5	5	5	5	5	4
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	4	4	4	4	4	4
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	5	4	4	3	4	5
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	5	3	4	5	5	3
24	20720008	HIDAYATI	5	4	4	4	4	3
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	5	3	5	5	5	3
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	4	3	4	4	5	5
27	20720015	AGUSTINA	3	5	5	4	3	4
28	20720018	DEDE RUKMANA	4	4	4	4	4	5
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	4	4	4	4	4	4
30	20720037	TITIK SUGIANTI	4	4	5	4	5	5
		Rata-Rata	4,0	3,9	4,3	4,2	4,3	4,0

5. Indikator: Assurance

No	Nim	Nama	Tersedia Pedoman/SOP pada setiap kegiatn dan telah disosialisasikan	Dosen mengajar sesuai dengan SAP/RPS	Staf melayani sesuai dengan prosedur	Pimpinan memberikan keyakinan kepastian prosedur dalam setiap kebijakan	Pimpinan memberikan pelayanan yang bermutu	Adanya pusat karier yang informatif
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	4	4	4	4	4	3
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	3	4	4	4	4	3
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	4	4	4	4	4	3
4	17720017	THAMRIN LUBIS	4	4	4	4	4	4
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	3	3	3	4	5	4
6	18720023	SANDI PERMANA	4	4	3	4	5	2
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	4	5	5	4	3	3
8	18720025	FREDY	5	4	5	3	4	4
9	18720026	YOSI RUSTIANI	3	5	5	3	5	5
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	4	4	3	3	5	3
11	18720028	ANDI SALMAN	5	5	5	3	5	3

		BAESUFRI						
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	4	5	4	5	5	4
13	19720001	SYAM SETIAWAN	4	5	3	5	4	5
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	4	5	4	5	4	4
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	4	4	4	5	4	4
16	19720006	RUDY HERAWAN	5	4	4	5	4	4
17	19720010	IBRAHIM	5	5	5	4	5	4
18	19720011	MUSPARI	4	4	5	4	5	3
19	20720001	RYAN REINHARD MARCHELLO	4	4	5	4	5	5
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	4	5	5	4	3	4
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	3	5	3	4	3	4
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	5	5	4	4	3	3
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	5	4	5	5	4	4
24	20720008	HIDAYATI	4	3	5	4	4	5
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	3	4	4	3	4	3
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	4	4	3	4	5	3
27	20720015	AGUSTINA	4	4	4	4	5	4
28	20720018	DEDE RUKMANA	4	5	4	5	5	3
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	5	4	4	4	3	4
30	20720037	TITIK SUGIANTI	5	3	4	4	4	3
		Rata-Rata	4,1	4,3	4,1	4,1	4,2	3,7

## 2. Analisis Data

Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa per Indikator

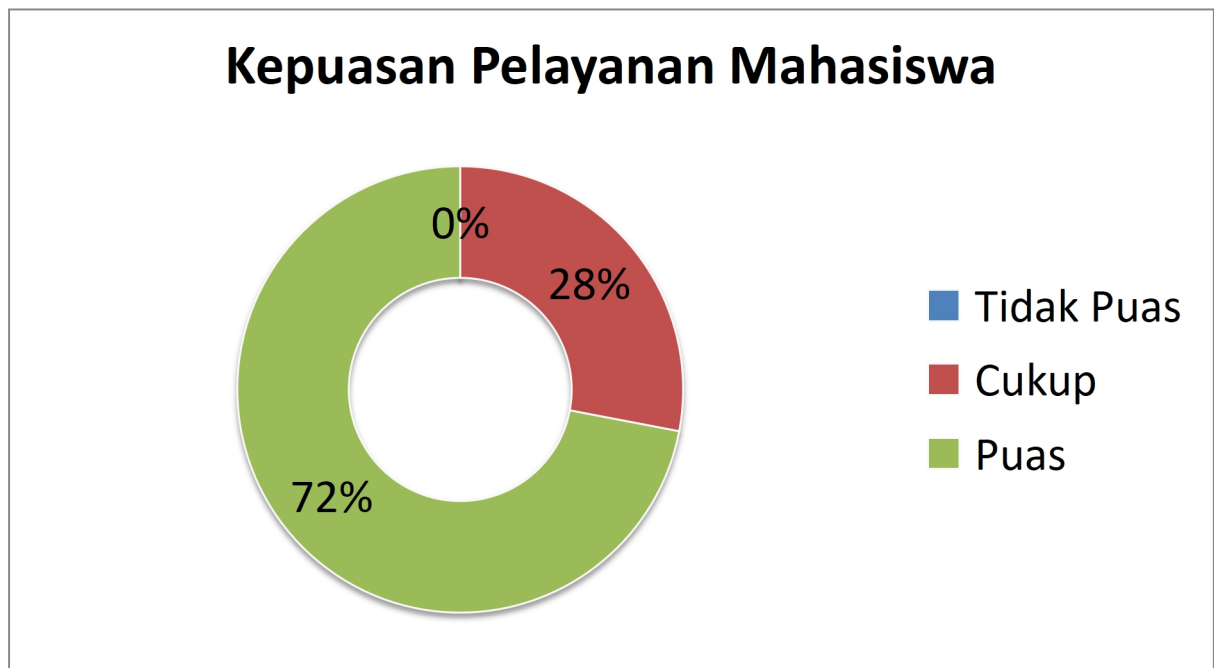
Uraian Indikator	Rataan Nilai	Keterangan	Rataan Indikator	Indikator
Gedung yang dimiliki cukup baik	4,2	puas		
Tempat parkir yang memadai, teratur dan aman	4,5	puas		
Fasilitas kamar mandi /WC yang ada	3,5	cukup		
Lingkungan/taman yang rapi dan nyaman	4	puas		
Lokasi kampus yang mudah dijangkau	4,2	puas		
			4,08	Tangible
Perhatian staf dan pimpinan secara pribadi yang simpatik	3,9	cukup		
Perhatian dosen secara pribadi yang simpatik	4,3	puas		

			4,10	Emphaty
Sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentukan	4,2	puas		
Kemampuan staf dan pimpinan dalam menangani masalah	4,2	puas		
Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat	4,1	cukup		
Kemampuan melayani dengan tepat waktu	4,1	puas		
Kedatangan dosen yang tepat waktu	3,9	cukup		
Dosen mampu memberikan contoh dan ilustrasi yang diperlukan	4,1	puas		
			4,10	Reliability
Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	4	cukup		
Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji	3,9	cukup		
Staf dan pimpinan serta dosen mudah ditemui	4,3	puas		
Perhatian staf dan pimpinan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan mahasiswa	4,2	puas		
Dosen menyediakan diri bagi mahasiswa yang ingin berkomunikasi dan konsultasi	4,3	puas		
Staf dan Pimpinan selalu siap melayani mahasiswa	4	puas		
			4,12	Responsiveness
Tersedia Pedoman/SOP pada setiap kegiatan dan telah disosialisasikan	4,1	puas		
Dosen mengajar sesuai dengan SAP/RPS	4,3	puas		
Staf melayani sesuai dengan prosedur	4,1	puas		
Pimpinan memberikan keyakinan kepastian prosedur dalam setiap kebijakan	4,1	puas		
Pimpinan memberikan pelayanan yang bermutu	4,2	puas		
Adanya pusat karier yang informatif	3,7	cukup		
			4,08	Assurance
Total	102,4			
Rata2	4,096	puas		

Tabel 3. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Tidak Puas	Cukup	Puas
0	28	72





Gambar 1. Hasil Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

### 3. Analisis Kepuasan

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki. Hasil survey persepsi mahasiswa Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur adalah sebagai berikut : Berdasarkan penampilan fisik (Tangible) adalah rata2 Tangible lebih besar dari pada rata2 total yaitu  $4,08 > 4,096$  , artinya bahwa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi dirasakan cukup puas bagi mahasiswa Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur. Berdasarkan syarat peduli, memberi perhatian bagi para dosen (Empathy) sudah cukup puas, dimana rata2 empathy lebih besar daripada rata2 total yaitu  $4,10 > 4,096$ . Berdasarkan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan terpercaya bagi para mahasiswa (Reliability) termasuk sudah cukup puas, dimana rata2 reliability sebesar 4,10 lebih besar daripada rata2 total sebesar 4, 096. Berdasarkan kemauan untuk membantu para mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap (responsiveness), sudah memberi kepuasan bagi mahasiswa dimana rata2 sebesar 4,12 lebih besar dibanding rata2 total sebesar 4, 096. Berdasarkan pengetahuan dan kesopanan para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi para mahasiswa (assurance), dimana rata2 sebesar 4,08 lebih besar dari rata2 total sebesar 4,096 , maka mahasiswa sudah cukup puas.

Berdasarkan butir butir kepuasan, maka persepsi mahasiswa berdasarkan survey menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa puas sebesar 72 persen, mahasiswa yang merasa cukup puas sebesar 28 persen.

### 4. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis kepuasan mahasiswa, tindak lanjut yang disarankan adalah

1. Mempertahankan kebersihan kampus dan meningkatkan sarana dan prasarana pembelajaran
2. Meningkatkan suasana akademik kampus dan komunikasi mahasiswa dosen

3. Meningkatkan ketepatan dan kecepatan pelayanan oleh staf
4. Melengkapi SOP pelayanan



Mengetahui,  
Kaprodi

*Azis Budianto*  
Dr. H. Azis Budianto, SH., MS



**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA  
PROGRAM MAGISTER HUKUM, PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOROBUDUR  
SEMESTER GANJIL-GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**

**TIM PENYUSUN**

**Ketua : Dr. Yolanda, SE., MM**

**Jakarta, 2019**

## 5. Data Kepuasan Mahasiswa

Tabel 1. Data Kepuasan Mahasiswa per Indikator

1. Indikator: Tangibel							
No	Nim	Nama	1. Gedung yang dimiliki cukup baik	Tempat parkir yang memadai, teratur dan aman	3. Fasilitas kamar mandi /WC yang ada	4. Lingkungan /taman yang rapi dan nyaman	5. Lokasi kampus yang mudah dijangkau
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	5	4	4	3	4
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	3	3	3	3	5
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	4	3	3	3	5
4	17720017	THAMRIN LUBIS	2	3	4	3	5
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	3	4	3	4	4
6	18720023	SANDI PERMANA	3	4	3	5	4
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	5	4	3	5	3
8	18720025	FREDY	4	4	3	5	2
9	18720026	YOSI RUSTIANI	2	5	3	4	3
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	3	5	3	2	3
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	3	5	3	3	3
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	3	3	5	5	4
13	19720001	SYAM SETIAWAN	5	5	5	3	4
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	3	5	5	4	4
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	4	5	3	3	3
16	19720006	RUDY HERAWAN	4	5	3	4	4
17	19720010	IBRAHIM	4	3	3	3	5
18	19720011	MUSPARI	3	5	4	5	
19	20720001	RYAN REINHARD MARCHELLO	2	4	2	3	4
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	2	3	2	5	4
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	3	3	5	4	5
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	3	3	4	2	2
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	5	4	3	2	3
24	20720008	HIDAYATI	5	4	2	2	3
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	3	4	4	2	3
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	2	3	3	3	4
27	20720015	AGUSTINA	4	5	5	3	4
28	20720018	DEDE RUKMANA	4	3	5	3	3

29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	4	3	5	5	3
30	20720037	TITIK SUGIANI	4	4	5	4	4
		Rata-Rata	3,5	3,9	3,6	3,5	3,6

## 2. Indikator: Empathy

No	Nim	Nama	Perhatian staf dan pimpinan secara pribadi yang simpatik	Perhatian dosen secara pribadi yang simpatik
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	3	5
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	4	3
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	5	4
4	17720017	THAMRIN LUBIS	5	3
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	4	5
6	18720023	SANDI PERMANA	3	4
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	4	3
8	18720025	FREDY	3	5
9	18720026	YOSI RUSTIANI	4	4
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	4	4
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	5	3
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	4	3
13	19720001	SYAM SETIAWAN	5	4
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	5	4
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	4	4
16	19720006	RUDY HERAWAN	4	4
17	19720010	IBRAHIM	4	4
18	19720011	MUSPARI	3	5
19	20720001	RYAN REINHARD MARCELLO	3	3
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	3	4
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	2	3
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	3	3
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	3	3
24	20720008	HIDAYATI	4	2
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	3	4
26	20720010	VICTORIANUS	4	2

		SIHOTANG		
27	20720015	AGUSTINA	3	3
28	20720018	DEDE RUKMANA	3	3
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	2	3
30	20720037	TITIK SUGIANTI	3	4
		Rata-Rata	3,6	3,6

3. Indikator: Reliability								
No	Nim	Nama	sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentukan	Kemampuan staf dan pimpinan dalam menangani masalah	Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat	Kemampuan melayani dengan tepat waktu	Kedatangan dosen yang tepat waktu	Dosen mampu memberikan contoh dan ilustrasi yang diperlukan
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	4	3	4	5	3	5
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	4	3	4	5	2	4
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	4	3	4	5	5	4
4	17720017	THAMRIN LUBIS	4	3	2	2	5	4
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	4	3	2	2	5	4
6	18720023	SANDI PERMANA	3	3	3	2	5	4
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	3	3	5	3	5	3
8	18720025	FREDY	3	3	4	3	5	2
9	18720026	YOSI RUSTIANI	3	3	2	3	5	2
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	3	5	2	4	4	3
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	5	2	2	4	4	2
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	5	2	2	4	4	3
13	19720001	SYAM SETIAWAN	5	2	5	2	4	3
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	5	2	3	2	5	3
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	5	2	3	2	3	3
16	19720006	RUDY HERAWAN	5	4	2	5	3	3
17	19720010	IBRAHIM	5	4	5	5	3	3
18	19720011	MUSPARI	3	4	5	5		3
19	20720001	RYAN REINHARD MARCHELLO	3	4	3	5	2	3
20	20720002	DWI TUNGAL ADI RAHMANTO	3	4	4	3	2	3
21	20720003	RA. NOVITA	4	3	3	3	5	3

		OKTAVIA						
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	4	3	5	3	3	3
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	4	5	2	3	4	3
24	20720008	HIDAYATI	4	5	3	4	5	3
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	4	5	4	4	5	3
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	5	5	5	4	4	3
27	20720015	AGUSTINA	4	5	2	4	4	5
28	20720018	DEDE RUKMANA	4	5	3	5	3	4
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	2	5	5	3	2	5
30	20720037	TITIK SUGIANTI	3	5	5	5	2	5
		Rata-Rata	3,9	3,6	3,4	3,6	3,7	3,4

4. Indikator: Responsiveness								
No	Nim	Nama	Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji	Staf dan pimpinan serta dosen mudah ditemui	Perhatian staf dan pimpinan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan mahasiswa	Dosen menyediakan diri bagi mahasiswa yang ingin berkomunikasi dan konsultasi	Staf dan Pimpinan selalu siap melayani mahasiswa
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	5	4	3	4	2	3
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	5	4	3	4	2	3
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	5	5	3	4	4	3
4	17720017	THAMRIN LUBIS	3	5	3	2	4	4
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	3	5	4	2	4	4
6	18720023	SANDI PERMANA	3	3	4	3	4	3
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	3	3	3	5	4	3
8	18720025	FREDY	4	3	3	4	3	4
9	18720026	YOSI RUSTIANI	5	3	2	5	3	4
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	5	4	3	2	3	4
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	4	4	4	4	2	4
12	18720029	TARULI SIMANJUNTA	3	3	3	5	3	3
13	19720001	SYAM SETIAWAN	3	3	4	2	3	3
14	19720002	ANGGA DWITITA	3	4	3	3	4	5



		KUSUMA						
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	5	4	5	3	4	4
16	19720006	RUDY HERAWAN	2	4	4	2	4	5
17	19720010	IBRAHIM	3	3	5	5	3	4
18	19720011	MUSPARI	3	3	3	5	3	4
19	20720001	RYAN REINHARD MARCHELLO	2	3	4	3	4	4
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	2	2	4	3	3	3
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	4	3	3	3	4	3
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	4	4	4	5	3	2
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	3	4	3	5	4	4
24	20720008	HIDAYATI	3	3	3	3	4	4
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	3	4	4	4	5	3
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	4	5	5	3	5	3
27	20720015	AGUSTINA	4	3	3	4	4	2
28	20720018	DEDE RUKMANA	5	3	4	3	5	4
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	5	3	3	4	4	3
30	20720037	TITIK SUGIANTI	5	3	5	4	3	5
		Rata-Rata	3,7	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6

5. Indikator: Assurance								
No	Nim	Nama	Tersedia Pedoman/SOP pada setiap kegiatn dan telah disosialisasi kan	Dosen mengajar sesuai dengan SAP/RPS	Staf melayani sesuai dengan prosedur	Pimpinan memberika n keyakinan kepastian prosedur dalam setiap kebijakan	Pimpinan memberika n pelayanan yang bermutu	Adanya pusat karier yang informatif
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	4	3	4	5	5	5
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	3	4	5	4	5	5
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	3	5	4	3	5	5
4	17720017	THAMRIN LUBIS	2	4	3	2	5	5
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	3	3	4	3	3	3
6	18720023	SANDI PERMANA	4	3	3	4	3	3
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	3	5	3	4	3	3

8	18720025	FREDY	2	5	5	3	3	3
9	18720026	YOSI RUSTIANI	4	5	5	3	3	3
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	3	5	3	2	3	5
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	2	5	3	3	5	5
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	3	5	3	3	2	5
13	19720001	SYAM SETIAWAN	3	5	3	3	3	4
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	4	3	3	3	3	3
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	2	3	5	4	4	2
16	19720006	RUDY HERAWAN	3	3	4	4	4	5
17	19720010	IBRAHIM	2	4	5	3	4	3
18	19720011	MUSPARI	2	3	3	3	4	5
19	20720001	RYAN REINHARD MARCHELLO	3	3	3	3	4	3
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	4	5	3	3	3	3
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	3	3	2	3	3	3
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	5	3	4	4	3	3
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	4	3	4	2	4	5
24	20720008	HIDAYATI	3	2	4	3	4	5
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	3	3	4	5	5	3
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	3	4	3	5	5	3
27	20720015	AGUSTINA	4	3	4	3	5	3
28	20720018	DEDE RUKMANA	4	3	4	3	4	4
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	4	4	3	3	3	5
30	20720037	TITIK SUGIANTI	4	4	2	5	4	3
		Rata-Rata	3,2	3,8	3,6	3,4	3,8	3,8

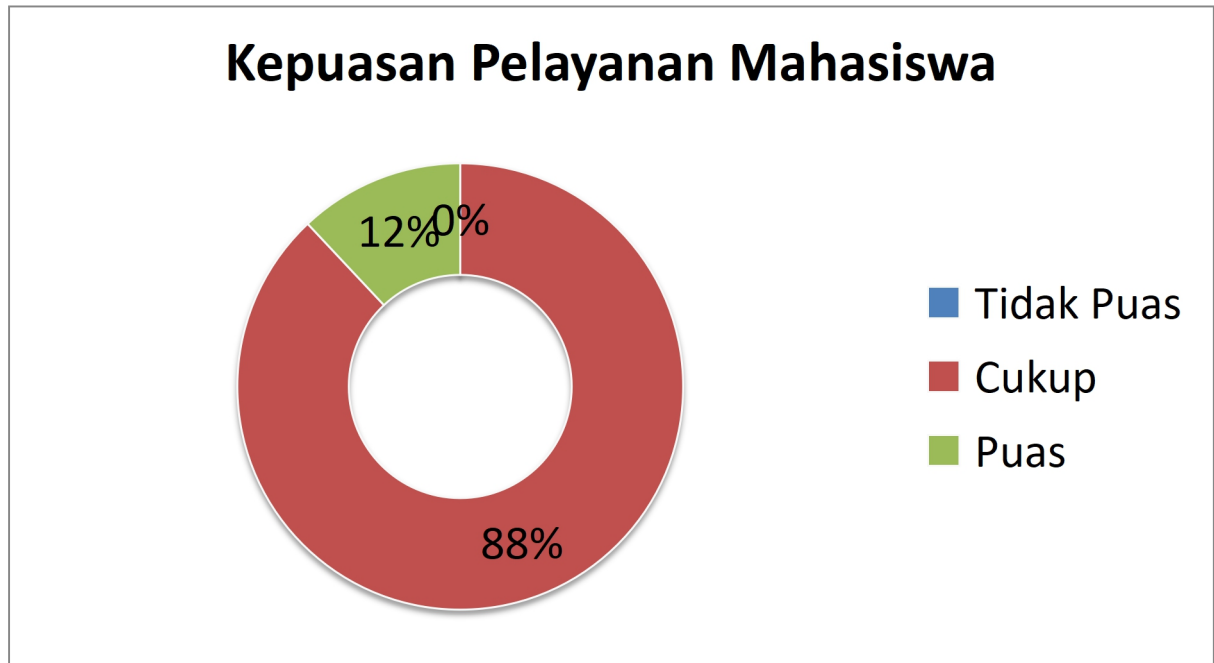
## 6. Analisis Data

Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa per Indikator

Uraian Indikator	Rataan Nilai	Keterangan	Rataan Indikator	Indikator
Gedung yang dimiliki cukup baik	3,5	cukup		
Tempat parkir yang memadai, teratur dan aman	3,9	puas		
Fasilitas kamar mandi /WC yang ada	3,6	cukup		
Lingkungan/taman yang rapi dan nyaman	3,5	cukup		
Lokasi kampus yang mudah dijangkau	3,6	cukup		
			3,62	Tangible
Perhatian staf dan pimpinan secara pribadi yang simpatik	3,6	cukup		
Perhatian dosen secara pribadi yang simpatik	3,6	cukup		
			3,60	Emphaty
Sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentukan	3,9	puas		
Kemampuan staf dan pimpinan dalam menangani masalah	3,6	cukup		
Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat	3,4	cukup		
Kemampuan melayani dengan tepat waktu	3,6	cukup		
Kedatangan dosen yang tepat waktu	3,7	cukup		
Dosen mampu memberikan contoh dan ilustrasi yang diperlukan	3,4	cukup		
			3,60	Reliability
Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	3,7	cukup		
Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji	3,6	cukup		
Staf dan pimpinan serta dosen mudah ditemui	3,6	cukup		
Perhatian staf dan pimpinan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan mahasiswa	3,6	cukup		
Dosen menyediakan diri bagi mahasiswa yang ingin berkomunikasi dan konsultasi	3,6	cukup		
Staf dan Pimpinan selalu siap melayani mahasiswa	3,6	cukup		
			3,62	Responsiveness
Tersedia Pedoman/SOP pada setiap kegiatan dan telah disosialisasikan	3,2	cukup		
Dosen mengajar sesuai dengan SAP/RPS	3,8	puas		
Staf melayani sesuai dengan prosedur	3,6	cukup		
Pimpinan memberikan keyakinan kepastian prosedur dalam setiap kebijakan	3,4	cukup		
Pimpinan memberikan pelayanan yang bermutu	3,8	cukup		
Adanya pusat karier yang informatif	3,8	cukup		
			3,60	Assurance
Total	90,2			
Rata2	3,59	cukup		

Tabel 3. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Tidak Puas	Cukup	Puas
0	88	12



Gambar 1. Hasil Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

## 7. Analisis Kepuasan

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki. Hasil survey persepsi mahasiswa Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur adalah sebagai berikut : Berdasarkan penampilan fisik (Tangible) adalah rata2 Tangible lebih besar dari pada rata2 total yaitu  $3,62 > 3,59$ , artinya bahwa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi dirasakan cukup puas bagi mahasiswa Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur. Berdasarkan syarat peduli, memeberi perhatian bagi para dosen (Empathy) sudah cukup puas, dimana rata2 empathy lebih besar daripada rata2 total yaitu  $3,60 > 3,59$ . Berdasarkan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan terpercaya bagi para mahasiswa (Reliability) termasuk sudah cukup puas, dimana rata2 reliability sebesar  $3,60$  lebih besar daripada rata2 total sebesar  $3,59$ . Berdasarkan kemauan untuk membantu para mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap (responsiveness), sudah memberi kepuasan bagi mahasiswa dimana rata2 sebesar  $3,62$  lebih besar dibanding rata2 total sebesar  $3,59$ . Berdasarkan pengetahuan dan kesopanan para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi para mahasiswa (assurance), dimana rata2 sebesar  $3,60$  lebih besar dari rata2 total sebesar  $3,59$  , maka mahasiswa sudah cukup puas.

Berdasarkan butir butir kepuasan, maka persepsi mahasiswa berdasarkan survey menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa puas sebesar 12 persen, mahasiswa yang merasa cukup puas sebesar 88 persen.

8. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis kepuasan mahasiswa, tindak lanjut yang disarankan adalah

5. Mempertahankan kebersihan kampus dan meningkatkan sarana dan prasarana pembelajaran
6. Meningkatkan suasana akademik kampus dan komunikasi mahasiswa dosen
7. Meningkatkan ketepatan dan kecepatan pelayanan oleh staf
8. Melengkapi SOP pelayanan

Mengetahui,  
Kaprosdi



Dr. H. Azis Budianto, SH., MS



**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA  
PROGRAM MAGISTER HUKUM, PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOROBUDUR  
SEMESTER GANJIL-GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

**TIM PENYUSUN**

**Ketua : Dr. Yolanda, SE., MM**

**Jakarta, 2020**

## 9. Data Kepuasan Mahasiswa

Tabel 1. Data Kepuasan Mahasiswa per Indikator

1. Indikator: Tangibel							
No	Nim	Nama	1. Gedung yang dimiliki cukup baik	Tempat parkir yang memadai, teratur dan aman	3. Fasilitas kamar mandi /WC yang ada	4. Lingkungan/taman yang rapi dan nyaman	5. Lokasi kampus yang mudah dijangkau
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	3	4	4	5	5
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	4	4	4	5	5
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	4	4	4	5	5
4	17720017	THAMRIN LUBIS	3	5	3	4	5
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	4	4	2	4	5
6	18720023	SANDI PERMANA	4	5	1	4	5
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	5	5	4	3	5
8	18720025	FREDY	5	5	3	3	4
9	18720026	YOSI RUSTIANI	4	4	2	4	4
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	5	4	3	4	4
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	5	4	3	5	3
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	5	5	3	5	3
13	19720001	SYAM SETIAWAN	5	5	4	5	4
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	5	3	4	5	4
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	5	5	4	4	4
16	19720006	RUDY HERAWAN	3	4	5	4	4
17	19720010	IBRAHIM	5	5	3	3	4
18	19720011	MUSPARI	5	4	2	3	3
19	20720001	RYAN REINHARD MARCHELLO	5	5	4	4	4
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	4	4	4	4	4
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	3	5	4	4	5
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	3	5	3	5	4
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	5	5	4	4	4
24	20720008	HIDAYATI	4	5	4	3	4
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	5	3	5	4	4
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	4	5	3	3	5
27	20720015	AGUSTINA	4	5	4	4	4
28	20720018	DEDE RUKMANA	3	5	4	3	4
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	4	4	4	4	4
30	20720037	TITIK SUGIANTI	4	4	4	4	5
		Rata-Rata	4,2	4,5	3,5	4,0	4,2



2. Indikator: Empathy				
No	Nim	Nama	Perhatian staf dan pimpinan secara pribadi yang simpatik	Perhatian dosen secara pribadi yang simpatik
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	3	4
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	4	5
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	4	4
4	17720017	THAMRIN LUBIS	4	3
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	2	3
6	18720023	SANDI PERMANA	3	4
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	3	4
8	18720025	FREDY	5	5
9	18720026	YOSI RUSTIANI	3	3
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	5	4
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	5	4
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	5	5
13	19720001	SYAM SETIAWAN	5	5
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	5	5
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	4	5
16	19720006	RUDY HERAWAN	2	4
17	19720010	IBRAHIM	5	5
18	19720011	MUSPARI	4	5
19	20720001	RYAN REINHARD MARCHELLO	3	4
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	5	5
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	3	4
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	3	3
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	5	5
24	20720008	HIDAYATI	3	4
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	4	4
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	3	4
27	20720015	AGUSTINA	5	4
28	20720018	DEDE RUKMANA	4	5
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	3	4
30	20720037	TITIK SUGIANTI	4	5
		Rata-Rata	3,9	4,3

## 3. Indikator: Reliability

No	Nim	Nama	sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentuakn	Kemampuan staf dan pimpinan dalam menangani masalah	Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat	Kemampuan melayani dengan tepat waktu	Kedatangan dosen yang tepat waktu	Dosen mampu memberikan contoh dan ilustrasi yang diperlukan
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	3	4	3	3	4	4
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	4	5	3	4	4	4
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	4	4	4	4	4	4
4	17720017	THAMRIN LUBIS	4	3	4	4	4	4
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	5	3	3	4	3	4
6	18720023	SANDI PERMANA	5	4	3	3	3	5
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	5	4	3	4	3	5
8	18720025	FREDY	5	5	5	3	4	5
9	18720026	YOSI RUSTIANI	3	4	4	5	5	3
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	5	4	4	4	5	3
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	5	4	4	4	5	3
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	5	5	5	4	5	3
13	19720001	SYAM SETIAWAN	5	5	5	5	4	4
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	5	5	5	5	4	4
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	4	5	5	5	4	4
16	19720006	RUDY HERAWAN	5	4	3	5	4	5
17	19720010	IBRAHIM	5	5	5	5	4	5
18	19720011	MUSPARI	4	5	4	3	4	3
19	20720001	RYAN REINHARD MARCHELLO	3	4	5	5	4	4
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	5	5	5	4	4	5
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	3	4	4	3	4	4
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	3	3	3	5	4	4
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	5	5	5	4	4	4
24	20720008	HIDAYATI	3	4	4	3	2	3
25	20720009	ALBERTO	4	3	4	5	3	5

		SIMANIHURUK						
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	3	3	3	4	3	4
27	20720015	AGUSTINA	5	4	4	4	5	4
28	20720018	DEDE RUKMANA	4	5	4	4	3	5
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	3	4	5	4	3	4
30	20720037	TITIK SUGIANTI	4	5	4	4	4	4
		Rata-Rata	4,2	4,2	4,1	4,1	3,9	4,1

#### 4. Indikator: Responsiveness

No	Nim	Nama	Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji	Staf dan pimpinan serta dosen mudah ditemui	Perhatian staf dan pimpinan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan mahasiswa	Dosen menyediakan diri bagi mahasiswa yang ingin berkomunikasi dan konsultasi	Staf dan Pimpinan selalu siap melayani mahasiswa
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	4	3	4	3	4	4
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	3	4	4	4	4	3
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	4	4	4	4	4	4
4	17720017	THAMRIN LUBIS	4	4	4	4	4	4
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	3	3	3	2	3	2
6	18720023	SANDI PERMANA	3	3	3	3	3	3
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	3	3	4	3	4	4
8	18720025	FREDY	5	5	5	5	5	5
9	18720026	YOSI RUSTIANI	3	5	5	5	4	2
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	4	4	5	5	4	4
11	18720028	ANDI SALMAN BAESUFRI	3	4	4	4	4	4
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	5	4	5	5	5	5
13	19720001	SYAM SETIAWAN	4	5	4	5	5	5
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	3	4	5	5	5	5
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	5	3	5	5	5	5
16	19720006	RUDY HERAWAN	4	4	3	3	4	4
17	19720010	IBRAHIM	4	3	5	5	5	4

18	19720011	MUSPARI	4	4	4	4	4	5
19	20720001	RYAN REINHARD MARCELLO	4	4	5	5	5	4
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	5	5	5	5	5	4
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	4	4	4	4	4	4
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	5	4	4	3	4	5
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	5	3	4	5	5	3
24	20720008	HIDAYATI	5	4	4	4	4	3
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	5	3	5	5	5	3
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	4	3	4	4	5	5
27	20720015	AGUSTINA	3	5	5	4	3	4
28	20720018	DEDE RUKMANA	4	4	4	4	4	5
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	4	4	4	4	4	4
30	20720037	TITIK SUGIANTI	4	4	5	4	5	5
		Rata-Rata	4,0	3,9	4,3	4,2	4,3	4,0

5. Indikator: Assurance

No	Nim	Nama	Tersedia Pedoman/SOP pada setiap kegiatan dan telah disosialisasikan	Dosen mengajar sesuai dengan SAP/RPS	Staf melayani sesuai dengan prosedur	Pimpinan memberikan keyakinan kepastian prosedur dalam setiap kebijakan	Pimpinan memberikan pelayanan yang bermutu	Adanya pusat karier yang informatif
1	17720012	ARIEYANTI RACHMAWATI HAPSARI	4	4	4	4	4	3
2	17720014	Y. PRAPTO WIRAHADI	3	4	4	4	4	3
3	17720016	NUNIEK GUNASTRI	4	4	4	4	4	3
4	17720017	THAMRIN LUBIS	4	4	4	4	4	4
5	18720022	SOFIE HAZNAH IRAWATI	3	3	3	4	5	4
6	18720023	SANDI PERMANA	4	4	3	4	5	2
7	18720024	DIAN SOELISTYONO	4	5	5	4	3	3
8	18720025	FREDY	5	4	5	3	4	4
9	18720026	YOSI RUSTIANI	3	5	5	3	5	5
10	18720027	SLAMET KARDIWAN	4	4	3	3	5	3
11	18720028	ANDI SALMAN	5	5	5	3	5	3

		BAESUFRI						
12	18720029	TARULI SIMANJUNTAK	4	5	4	5	5	4
13	19720001	SYAM SETIAWAN	4	5	3	5	4	5
14	19720002	ANGGA DWITITA KUSUMA	4	5	4	5	4	4
15	19720004	NIKO JATI KUSUMO	4	4	4	5	4	4
16	19720006	RUDY HERAWAN	5	4	4	5	4	4
17	19720010	IBRAHIM	5	5	5	4	5	4
18	19720011	MUSPARI	4	4	5	4	5	3
19	20720001	RYAN REINHARD MARCHELLO	4	4	5	4	5	5
20	20720002	DWI TUNGGAL ADI RAHMANTO	4	5	5	4	3	4
21	20720003	RA. NOVITA OKTAVIA	3	5	3	4	3	4
22	20720004	SITTI RAHMAWATY	5	5	4	4	3	3
23	20720005	IQRIYAH PETTA MINNON	5	4	5	5	4	4
24	20720008	HIDAYATI	4	3	5	4	4	5
25	20720009	ALBERTO SIMANIHURUK	3	4	4	3	4	3
26	20720010	VICTORIANUS SIHOTANG	4	4	3	4	5	3
27	20720015	AGUSTINA	4	4	4	4	5	4
28	20720018	DEDE RUKMANA	4	5	4	5	5	3
29	20720030	NIA KURNIA AL ASYIAH	5	4	4	4	3	4
30	20720037	TITIK SUGIANTI	5	3	4	4	4	3
		Rata-Rata	4,1	4,3	4,1	4,1	4,2	3,7

## 10. Analisis Data

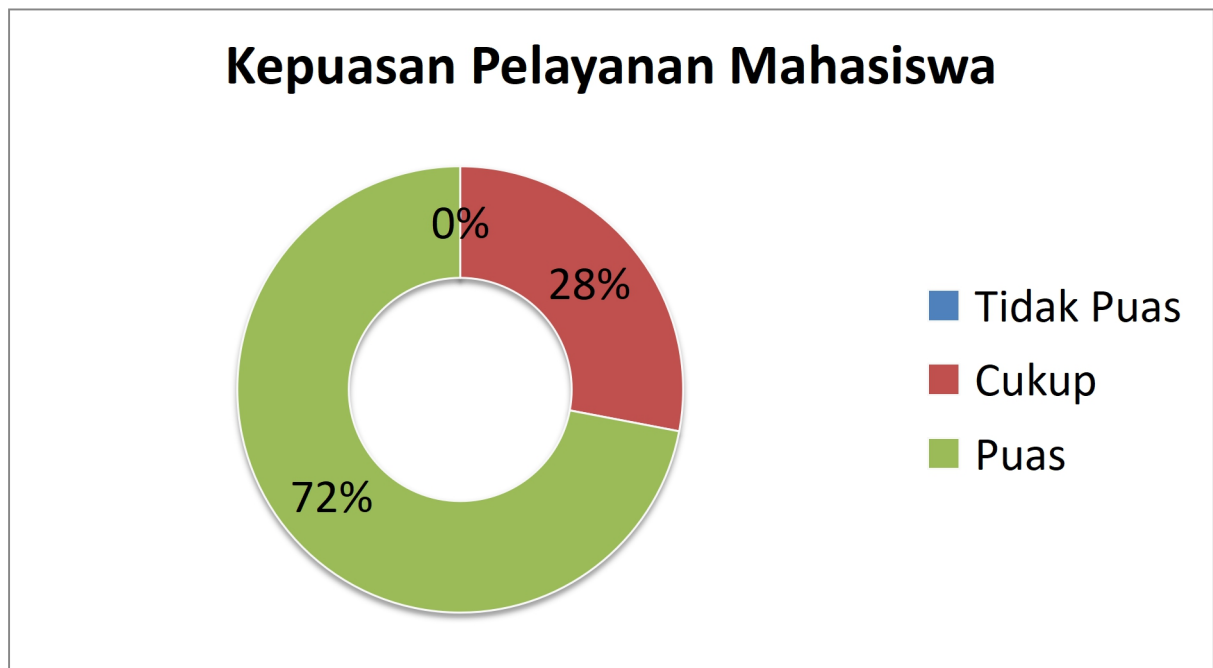
Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa per Indikator

Uraian Indikator	Rataan Nilai	Keterangan	Rataan Indikator	Indikator
Gedung yang dimiliki cukup baik	4,2	puas		
Tempat parkir yang memadai, teratur dan aman	4,5	puas		
Fasilitas kamar mandi /WC yang ada	3,5	cukup		
Lingkungan/taman yang rapi dan nyaman	4	puas		
Lokasi kampus yang mudah dijangkau	4,2	puas		
			4,08	Tangible
Perhatian staf dan pimpinan secara pribadi yang simpatik	3,9	cukup		
Perhatian dosen secara pribadi yang simpatik	4,3	puas		

			4,10	Emphaty
Sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentukan	4,2	puas		
Kemampuan staf dan pimpinan dalam menangani masalah	4,2	puas		
Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat	4,1	cukup		
Kemampuan melayani dengan tepat waktu	4,1	puas		
Kedatangan dosen yang tepat waktu	3,9	cukup		
Dosen mampu memberikan contoh dan ilustrasi yang diperlukan	4,1	puas		
			4,10	Reliability
Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	4	cukup		
Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji	3,9	cukup		
Staf dan pimpinan serta dosen mudah ditemui	4,3	puas		
Perhatian staf dan pimpinan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan mahasiswa	4,2	puas		
Dosen menyediakan diri bagi mahasiswa yang ingin berkomunikasi dan konsultasi	4,3	puas		
Staf dan Pimpinan selalu siap melayani mahasiswa	4	puas		
			4,12	Responsiveness
Tersedia Pedoman/SOP pada setiap kegiatan dan telah disosialisasikan	4,1	puas		
Dosen mengajar sesuai dengan SAP/RPS	4,3	puas		
Staf melayani sesuai dengan prosedur	4,1	puas		
Pimpinan memberikan keyakinan kepastian prosedur dalam setiap kebijakan	4,1	puas		
Pimpinan memberikan pelayanan yang bermutu	4,2	puas		
Adanya pusat karier yang informatif	3,7	cukup		
			4,08	Assurance
Total	102,4			
Rata2	4,096	puas		

Tabel 3. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Tidak Puas	Cukup	Puas
0	28	72



Gambar 1. Hasil Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

#### 11. Analisis Kepuasan

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki. Hasil survey persepsi mahasiswa Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur adalah sebagai berikut : Berdasarkan penampilan fisik (Tangible) adalah rata2 Tangible lebih besar dari pada rata2 total yaitu  $4,08 > 4,096$  , artinya bahwa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi dirasakan cukup puas bagi mahasiswa Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur. Berdasarkan syarat peduli, memberi perhatian bagi para dosen (Empathy) sudah cukup puas, dimana rata2 empathy lebih besar daripada rata2 total yaitu  $4,10 > 4,096$ . Berdasarkan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan terpercaya bagi para mahasiswa (Reliability) termasuk sudah cukup puas, dimana rata2 reliability sebesar 4,10 lebih besar daripada rata2 total sebesar 4, 096. Berdasarkan kemauan untuk membantu para mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap (responsiveness), sudah memberi kepuasan bagi mahasiswa dimana rata2 sebesar 4,12 lebih besar dibanding rata2 total sebesar 4, 096. Berdasarkan pengetahuan dan kesopanan para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi para mahasiswa (assurance), dimana rata2 sebesar 4,08 lebih besar dari rata2 total sebesar 4,096 , maka mahasiswa sudah cukup puas.

Berdasarkan butir butir kepuasan, maka persepsi mahasiswa berdasarkan survey menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa puas sebesar 72 persen, mahasiswa yang merasa cukup puas sebesar 28 persen.

#### 12. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis kepuasan mahasiswa, tindak lanjut yang disarankan adalah

9. Mempertahankan kebersihan kampus dan meningkatkan sarana dan prasarana pembelajaran
10. Meningkatkan suasana akademik kampus dan komunikasi mahasiswa dosen

11. Meningkatkan ketepatan dan kecepatan pelayanan oleh staf
12. Melengkapi SOP pelayanan

Mengetahui,  
Kaprodik



*Azis Budiarto*

Dr. H. Azis Budiarto, SH., MS