

**MENGUKUR INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERKAIT  
PELAYANAN DALAM PENGAMBILAN PROGRAM KEKHUSUSAN  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS JAMBI**

**Mumtahanah Honesti Ramadhani**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[anaramadhani01@gmail.com](mailto:anaramadhani01@gmail.com);

**ABSTRAK**

Program khusus di Universitas Jambi mampu memenuhi kebutuhan hukum masyarakat yaitu Hukum Internasional, Hukum Tata Negara, Hukum Tata Negara, Hukum Pidana, Hukum Perdata dan Dagang, Hukum Acara, Hukum dan Kemasyarakatan, dan Landasan Hukum. Para pimpinan, dosen dan staf pengajar Fakultas Hukum serta mahasiswa dan alumni telah melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan visi dan misi tersebut. Upaya tersebut antara lain kerjasama akademik, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan negara, pemerintah daerah, swasta, dan kerjasama internasional dengan fakultas hukum di negara-negara ASEAN juga telah dilakukan. terkait pelayanan program kekhususan ini sudah cukup baik karena dalam pengisian program ini sudah jelas poin-poin mana saja yang perlu di isi. Tetapi di dalamnya juga terdapat kekurangan yang perlu di perbaiki oleh petugas administrasi yaitu pada Ketetapan Jadwal Pelaksanaan Pelayanan.

**Kata kunci:** *Program kekhususan, Fakultas Hukum Universitas Jambi, Indeks Kepuasan*

**A. PENDAHULUAN**

Program Kekhususan Ilmu Hukum merupakan program yang membentuk mahasiswa menjadi ahli di bidangnya masing-masing, dimana melalui proses yang didukung oleh sikap kritis dan inovatif akan lahir seorang profesional hukum yang dapat mengembangkan keahliannya melalui penelitian dan pengembangan. . Program khusus di Universitas Jambi mampu memenuhi kebutuhan hukum masyarakat yaitu Hukum Internasional, Hukum Tata Negara, Hukum Tata Negara, Hukum Pidana, Hukum Perdata dan Dagang, Hukum Acara, Hukum dan Kemasyarakatan, dan Landasan Hukum. Para pimpinan, dosen dan staf pengajar Fakultas Hukum serta mahasiswa dan alumni telah melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan visi dan misi tersebut. Upaya tersebut antara lain kerjasama akademik, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan negara, pemerintah daerah, swasta, dan kerjasama internasional dengan fakultas hukum di negara-negara ASEAN juga telah dilakukan.

Di dalam mata kuliah Hukum Pelayanan Publik, terdapat salah satu topik mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat

dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Melanjutkan dari konsep indeks kepuasan masyarakat, mini proyek ini mengambil sampel kecil yaitu Indeks Kepuasan Mahasiswa semester 5 terkait pelayanan public yang di terimanya. Penilaian ini menjadi hal yang perlu di perhatikan karena melalui penghitungan indeks kepuasan mahasiswa, pegawai yang berada di dalam lingkup administrasi dapat memperbaiki atau pun meningkatkan pelayanan yang di berikan. Oleh sebab itu di dalam mini proyek ini kami mengambil tema “Perhitungan Indeks Kepuasan Mahasiswa dalam pelayanan program kekhususan”.

## **B. METODE PENELITIAN**

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Mahasiswa ini, metode dalam pengumpulan data yang digunakan adalah melalui pengisian kuesioner secara online. Yang bisa di akses melalui :

<https://forms.gle/jbWM35CkfuLB7mfp6>

### **Variabel Data**

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan dan Kepastian Petugas
4. Kedisiplinan Petugas
5. Tanggung jawab Petugas
6. Kemampuan Petugas
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapat Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Ketetapan Jadwal Pelaksanaan Pelayanan
11. Kenyamanan Lingkungan
12. Keamanan Pelayanan
13. Kritik Dan saran

### **Sistem Penilaian**

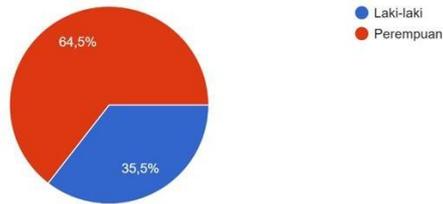
Sistem yang di gunakan untuk menghitung penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa adalah rentang antara 2 sampai 5 sesuai dengan variabel yang terkait, dengan keterangan sebagai berikut:

- 2 : Tidak Baik
- 3 : Cukup Baik
- 4 : Baik
- 5 : Sangat Baik

### **Jumlah Responden**

Melalui Google From yang telah di sebar, terdapat 31 responden mahasiswa program studi ilmu hukum semester 5 yang mengisi kuesioner. Dengan keterangan berikut:

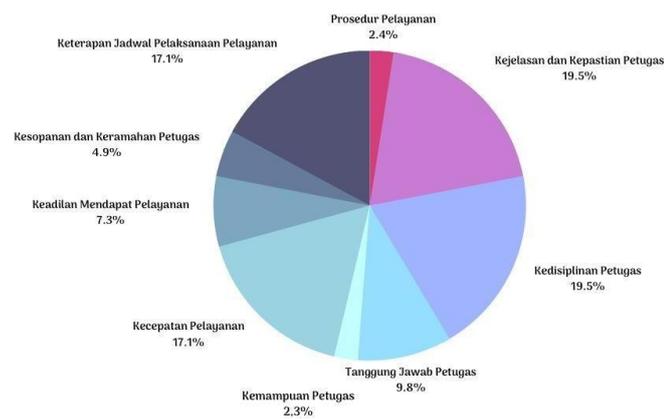
Jenis Kelamin  
 31 jawaban



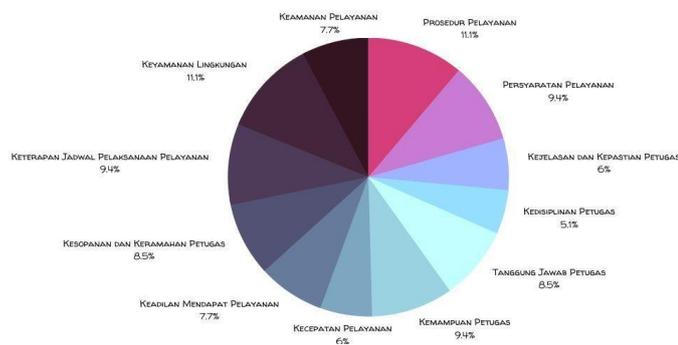
**C. PEMBAHASAN**

Untuk hasil yang terkumpul dari data yang sudah dikumpulkan sebagai berikut:

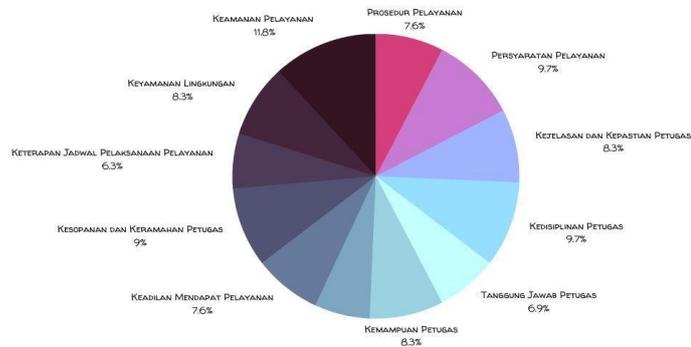
Poin 2 Tidak Baik



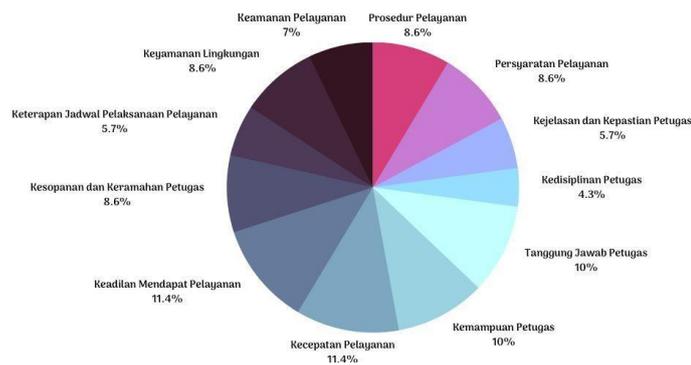
Poin 3 Cukup Baik



### Poin 4 Baik



### Poin 5 Sangat Baik



## D. KESIMPULAN

Dari hasil yang telah terkumpul maka dapat di tarik kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Mahasiswa semester 5 terkait pelayanan program kekhususan ini sudah cukup baik karena dalam pengisian program ini sudah jelas poin-poin mana saja yang perlu di isi. Tetapi di dalamnya juga terdapat kekurangan yang perlu di perbaiki oleh petugas admnistrasi yaitu pada Ketetapan Jadwal Pelaksanaan Pelayanan. Mulai dari pengisian program kekhususan hingga pengumuman hasilnya, mahasiswa merasakan keterlambatan pada pengumuman hasilnya.

Selain itu mahasiswa juga kebingungan dalam hal pemilihan mata kuliah mana saja yang perlu di ambil dalam program kekhususan karena tidak adanya penjelasan dalam pengambilan mata kuliah tersebut. Kemudian mengenai mahasiswa yang mendapatkan program kekhususan yang tidak sesuai minatnya, proses dalam perbaikan ini pun tidak di umumkan secara cepat dan malah sangat mepet dengan pengisian KRS sehingga mahasiswa tidak sempat untuk memeperbaikinya.

1. Semoga kedepannya dalam pengumuman PK dapat diumumkan sesuai ketentuan jadwal yang semestinya.
2. Semoga kedepannya seleksi dalam program pengajuan kekhususan lebih

transparan harus lebih jelas kapan pengumuman dan kejelasan kapan keluarnya nama nama yang lulus PK, lebih update lagi dan cepat, jadi mahasiswa tidak bertanya tanya kapan keluar pengumuman, dan estimasi pengumuman lulus tidak berdekatan dengan pengisian krs atau mepet waktu pengisian krs.

3. Memberikan bukti yang apa adanya terhadap perkembangan pk di dunia pekerjaan kepada mahasiswa

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terima kasih saya ucapkan kepada:

1. Anggraeny Puspaningtyas. S.AP.,M.AP. Selaku Ketua Prodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Wiwin Widiasih, ST.,MT. Selaku PIC MBKM Pertukaran Mahasiswa Merdeka Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ghulam Maulana Ilman, S.AP, MPA selaku Dosen Pembimbing Prodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Kedua orang tua yang telah menyemangati saya pada saat saya mengerjakan dan melaksanakan program ini.
5. Teman – teman baru saya yang ada di Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah membantu saya dalam menyusun artikel ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- <https://www.unpas.ac.id/kenali-8-program-kekhususan-di-fakultas-hukum-unpas/>  
(diakses pada 12 Desember 2022)
- <https://law.unja.ac.id/pimpinan-fakultas/> (Diakses pada : 12 Desember 2022)