



Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

LAPORAN SURVEY EVALUASI LAYANAN OLEH MAHASISWA

FAKULTAS HUKUM
UPN "VETERAN" JAKARTA

Tahun
2021



WEBSITE
hukum.upnvj.ac.id



fh.upnvj



@fakultashukumupnvj



FH UPNVJ

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II METODE.....	4
BAB III HASIL.....	10
BAB IV PENUTUP.....	14

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh lembaga/atau institusi pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama pelayanan di bidang pendidikan memiliki tanggung jawab yang besar kepada stakeholder yang berkaitan dan mempercayakan. Oleh karenanya, setiap instansi harus berupaya semaksimal mungkin dan komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan setiap tahunnya agar setiap kebutuhan stakeholder dapat terpenuhi. Dalam pemenuhan kebutuhan stakeholder masih banyak tantangan dan hambatan dihadapi sehingga masih ada yang belum seperti yang diharapkan. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang prioritas dan serius oleh setiap bagian lembaga dan/atau insitusi pemerintah.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan memiliki dampak yang luas dan luar biasa dalam berbagai kehidupan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama, terintegrasi, terstruktur, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan setiap stakeholder, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Universitas merupakan salah satu lembaga pendidikan yang secara umum dan keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada *stakeholder* yang mencakup masyarakat, pemerintah, pemerintah, mahasiswa, calon mahasiswa, pengguna lulusan serta orang tua. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta (UPNVJ) yang merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berlokasi di ibu kota negara, memiliki posisi yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan di bidang Pendidikan kepada masyarakat, UPNVJ dengan segala bagian didalamnya bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal, optimal dan komprehensif kepada target sarannya.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, UPNVJ mengadakan survey kepuasan layanan yang dilakukan secara berkala setiap tahunnya. Indikator-indikator kepuasan stakeholder meliputi penilaian sikap dalam pelayanan, pemberian informasi, tanggapan atas keluhan dan laporan, dan lain sebagainya. Hasil dari survey memberikan manfaat secara langsung terutama

dalam peningkatan kualitas layanan, selain itu survey ini juga berguna sebagai bahan evaluasi dari berbagai *feedback* yang diberikan oleh setiap *stakeholder*.

Salah satu misi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta adalah menyelenggarakan pendidikan bermutu untuk menghasilkan lulusan berdaya saing internasional yang beridentitas bela negara. Untuk itu, UPNVJ berupaya mewujudkan misi tersebut dengan menciptakan pendidikan bermutu melalui *Good University Governance* yaitu peningkatan partisipasi dan pemerataan layanan pendidikan tinggi berkualitas, penjaminan mutu dan peningkatan tata kelola pendidikan tinggi, peningkatan kualitas dan relevansi lulusan pendidikan tinggi dan penguatan pendidikan tinggi sebagai produsen IPTEK inovasi dan pusat keunggulan.

Untuk menghasilkan lulusan berdaya saing internasional dibutuhkan proses pendidikan bermutu tinggi sesuai visi misi UPN Veteran Jakarta. Ketersediaan setiap aspek pendukung seperti Sumber Daya Manusia, sarana, prasarana, dan penunjang lainnya sangat diperlukan khususnya dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam rangka penjaminan mutu maka setiap kegiatan yang dilaksanakan di UPN Veteran Jakarta perlu di evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan bila masih ditemukan kelemahan. Berbagai upaya perlu dilakukan untuk mendorong peningkatan kinerja UPN Veteran Jakarta melalui kegiatan yang terukur dan berkesinambungan.

Survey kepuasan *stakeholder* merupakan salah satu kegiatan memberikan umpan balik atas kinerja UPN Veteran Jakarta. Hasil survey kepuasan *stakeholder* dapat menggambarkan kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan manajemen pengelola bilamana telah memenuhi atau belum memenuhi tuntutan maupun kriteria yang telah ditetapkan institusi. Peningkatan kepuasan *stakeholder* menjadi refleksi berkembang tidaknya suatu institusi pendidikan.

B. TUJUAN

Survey kepuasan layanan oleh mahasiswa merupakan suatu proses dimana lembaga mengevaluasi hasil pekerjaan dosen, tenaga kependidikan, dan manajemen pengelola dalam kegiatan pokoknya. Kegiatan ini juga sekaligus berfungsi sebagai pengawasan terhadap kinerja UPN Veteran Jakarta secara umum.

Tujuan umum kegiatan *survey* kepuasan *stakeholder* antara lain:

1. Untuk mencapai visi dan misi Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta. Hasil *survey* akan dimanfaatkan oleh Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta untuk meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia dan manajemen;
2. Untuk merumuskan kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi seluruh pemangku kepentingan berdasarkan hasil evaluasi.

Tujuan khusus *survey* kepuasan layanan oleh mahasiswa adalah untuk mengetahui respon dan penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (fakultas, dosen, tenaga kependidikan, serta ketersediaan sarana/prasarana) untuk kegiatan akademik dan non akademik.

C. MANFAAT

Manfaat dilakukannya *survey* kepuasan *stakeholder* antara lain:

1. Mendapatkan data tentang kepuasan *stakeholder* terhadap UPN Veteran Jakarta.
2. Penyusunan rencana tindakan perbaikan terhadap hasil *survey* kepuasan *stakeholder*.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam *survey* ini adalah terbatas pada mahasiswa Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta.

BAB II METODE

Kegiatan *survey* kepuasan merupakan salah satu cara mengukur tingkat kepuasan *stakeholder* (*customer satisfaction*) terhadap layanan yang diberikan oleh UPN Veteran Jakarta khususnya di Fakultas Hukum (pelayanan dari Dosen, Tendik, Sarana Prasarana dan manajemen pengelola) dalam proses bisnis yang dilakukan. Menurut Valerie Zeithaml, A. Parasuraman dan Leonard Berry (1988) kualitas layanan memiliki 5 (lima) dimensi yaitu:

1. *Reliability* (keandalan)
Kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
Kesadaran dan keinginan untuk membantu *customer* dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.
3. *Assurance* (kepastian)
Pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. *Empathy* (empati)
Sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada *customer* sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami.
5. *Tangible* (berwujud)
Berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan.

Metode evaluasi menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh *stakeholder* sesuai dengan jenis kuesioner yang telah disusun. Kuesioner terdiri dari butir-butir pertanyaan yang mewakili 5 (lima) dimensi penilaian kualitas pelayanan tersebut di atas.

A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam penelitian sosial untuk mengukur kepuasan *stakeholder* dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain kuesioner, studi pustaka, wawancara dan observasi. Untuk memperoleh gambaran dan penilaian kualitas layanan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta kepada para *stakeholder* maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan penyebaran

kuesioner. Jumlah responden yang cukup banyak menjadi alasan untuk digunakan kuesioner karena teknik ini mudah dan sederhana, serta dapat dengan cepat dilakukan dan diketahui hasilnya. Media untuk penyebaran dan pengembalian kuesioner dapat menggunakan *e-mail*, telepon, atau aplikasi *survey* (seperti *google form* atau *MS Office Forms*). Pengelola kuesioner kemudian membuat database kuesioner tersendiri dan disimpan dalam layanan penyimpanan file berbasis *online*.

B. INSTRUMEN SURVEY

Kuesioner Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM) disusun mengetahui respon dan penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (Fakultas, Dosen, Tenaga Kependidikan, serta ketersediaan sarana/ prasarana) untuk kegiatan akademik dan non akademik. *Survey* ini dapat dilakukan minimal 1 (satu) tahun sekali.

1. Identitas Diri
 - Nama (optional)
 - NIM (optional)
 - Program Studi (wajib)
 - Tanggal pengisian (wajib)
2. Instrumen *Survey*

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		[4]	[3]	[2]	[1]
Keandalan (<i>Reability</i>) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.					
1	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam kegiatan KRS/KHS				
2	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam proses pembelajaran (termasuk jadwal kuliah, kompetensi dosen, ketersediaan buku/ <i>e-book/ hand out/ modul, e-learning, kualitas soal, penilaian</i>)				
3	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan praktikum (termasuk penetapan dosen,				

	jadwal, ketersediaan materi/ modul, alat/ bahan di lab)				
4	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam mengatur jadwal ujian mata kuliah (termasuk pengumuman, <i>timeline</i> & syarat pendaftaran)				
5	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam program bidang kemahasiswaan (PKM, KBMI, Expo KMI, Lomba Akademik/ Non Akademik, UKM, HMJ, BEM)				
6	Bagaimana kejelasan informasi yang diberikan kepada mahasiswa terkait dengan kegiatan akademik dan non akademik				
7	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan 8 program MBKM				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.					
8	Bagaimana fakultas memfasilitasi kegiatan akademik dan non akademik (contoh: beasiswa, konferensi nasional)?				
9	Bagaimana kemampuan semua dosen memberikan umpan balik terhadap setiap penugasan?				
10	Bagaimana kemudahan dan respon fakultas serta dosen pembimbing akademik (PA) dalam menanggapi permasalahan mahasiswa?				
11	Bagaimana kecepatan dan pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan dalam menyiapkan sarana prasarana perkuliahan (ruang kelas, LCD, laptop, lampu, dsb)?				
12	Bagaimana respon Fakultas menindaklanjuti keluhan mahasiswa?				
13	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam pemberian				

	layanan dengan adil dan tidak membeda-bedakan mahasiswa?				
Kepastian (Assurance) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan					
14	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pembagian ijazah?				
15	Bagaimana konsistensi Fakultas menjalankan kewajiban akademik dan non akademik yang telah ditetapkan?				
16	Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa?				
17	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam proses wisuda?				
18	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam menetapkan proses yudisium				
19	Bagaimana pelayanan bidang keuangan yang diberikan oleh semua tenaga kependidikan?				
Empati (Empathy) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami					
20	Bagaimana semua tenaga kependidikan memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan mahasiswa?				
21	Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan yang adil dan tidak membeda-bedakan mahasiswa?				
22	Bagaimana apresiasi program studi/ Fakultas terhadap prestasi akademik/ non akademik yang diperoleh mahasiswa?				
23	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam memfasilitasi perolehan sertifikasi kompetensi?				
24	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memfasilitasi peluang beasiswa?				
Tangible (Berwujud) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,					

25	Bagaimana kelengkapan media pembelajaran untuk penyampaian materi kuliah (termasuk LCD, Video Tutor, E-learning)				
26	Bagaimana kualitas sarana perkuliahan (termasuk kursi, meja, AC, papan tulis, wifi)				
27	Bagaimana keramahan, kecekatan dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan?				
28	Bagaimana Fakultas menyediakan fasilitas Pendidikan dan fasilitas umum?				
29	Bagaimana kelengkapan buku referensi di perpustakaan dan sarana ruang baca (jika ada)				
30	Bagaimana kecepatan akses internet di lingkungan kampus?				
31	Bagaimana kinerja sistem informasi yang tersedia saat ini (termasuk SIAKAD, SIM Wisuda, SIM Presma, atau SIM lain yang tersedia)				
32	Bagaimana kondisi sarana pendukung lainnya (termasuk kebersihan toilet/ kelas, kualitas kantin, keamanan parkir, ketersediaan sarana ibadah)				

Keterangan:

- *) PKM = Program Kreatifitas Mahasiswa
 KBMI = Kegiatan Berwirausaha Mahasiswa Indonesia
 Expo KMI = Expo Kewirausahaan Mahasiswa Indonesia
 **) 8 program MBKM = Permenidikbud No. 3/2020 tentang SN Dikti menyatakan pihak kampus memfasilitasi 8 program Merdeka Belajar Kampus Merdeka, yaitu pertukaran pelajar, magang/ praktek kerja, Mengajar di Sekolah, Penelitian/ Riset, Proyek Kemanusiaan, Proyek Desa, Wirausaha, dan Studi/ proyek Independen.

C. SKALA PENILAIAN

Butir-butir pertanyaan terdiri dari 5 (lima) indikator *service quality*, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Responden harus menjawab

pertanyaan tersebut dengan memilih jawaban yang diberi skala 1-4 dengan keterangan:

Nilai	Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

D. RESPONDEN

Responden adalah seluruh mahasiswa aktif Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta.

E. METODE PENGAMBILAN DATA

Teknik pengambilan data dilakukan dengan melakukan survey online kepada seluruh responden. Instrument yang digunakan kemudian disajikan dalam format aplikasi *survey* (*google form* atau *Ms. Office Forms*). Database *survey* dan hasilnya dapat dikelola oleh masing-masing unit kerja dengan memanfaatkan perangkat teknologi informasi yang tersedia. Data dipastikan disimpan pada tempat aman dan dapat diakses dengan cepat oleh pengelola. Link kuesioner dapat diakses melalui <https://hukum.upnvj.ac.id/penjaminan-mutu/>.

F. WAKTU PELAKSANAAN

Survey kepuasan terhadap *stakeholder* dilakukan 1 tahun sekali, dalam periode tahun 2021, masa pengisian *survey* dalam rentang waktu **6 Desember 2021** hingga **31 Desember 2021**.

BAB III

HASIL

Tahap selanjutnya dalam pengolahan data *survey* adalah melakukan analisa terhadap hasil yang telah diperoleh. Analisis ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan kesimpulan atau gambaran hasil layanan yang diberikan kepada mahasiswa Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta. Analisis hasil *survey* dilakukan dengan cara nilai jawaban akan diakumulasikan untuk setiap butir pertanyaan yang ada pada kuesioner, dibawah ini:

Nilai	Interval	Kategori
1	1,00 – 1,75	Kurang
2	1,76 – 2,50	Cukup
3	2,51 – 3,25	Baik
4	3,26 – 4,00	Sangat Baik

Selain dengan menghitung nilai setiap butir pertanyaan, dilakukan perhitungan nilai presentase setiap jawaban tersebut dan kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan dan disajikan dalam bentuk diagram/ distribusi frekuensi.

Pelaksanaan *survey* pada periode tahun **2021** dengan jumlah mahasiswa aktif sebanyak **1379** orang, dan jumlah responden yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **899** orang (atau sebanyak **65,19%**). Berikut hasil perhitungan rata-rata *survey* evaluasi layanan oleh mahasiswa periode tahun 2021:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
Keandalan (<i>Reability</i>) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.			
1	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam kegiatan KRS/KHS	3,31	Sangat Baik
2	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam proses pembelajaran (termasuk jadwal kuliah, kompetensi dosen, ketersediaan buku/ <i>e-book/ hand out/ modul, e-learning, kualitas soal, penilaian</i>)	3,25	Baik
3	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan praktikum (termasuk penetapan dosen,	3,29	Sangat Baik

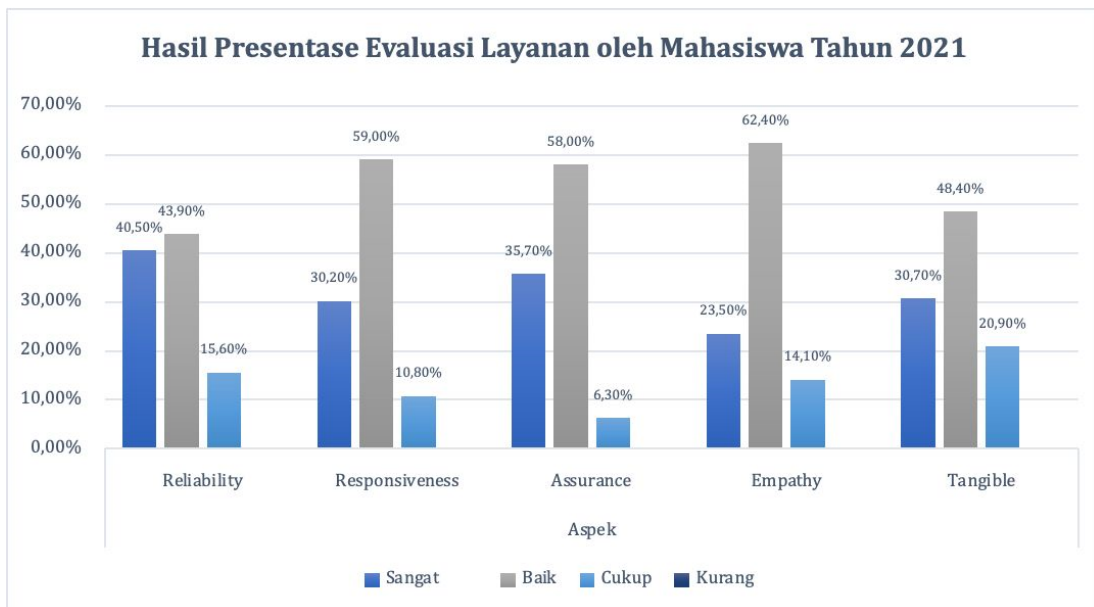
	jadwal, ketersediaan materi/ modul, alat/ bahan di lab)		
4	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam mengatur jadwal ujian mata kuliah (termasuk pengumuman, <i>timeline</i> & syarat pendaftaran)	3	Baik
5	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam program bidang kemahasiswaan (PKM, KBMI, Expo KMI, Lomba Akademik/ Non Akademik, UKM, HMJ, BEM)	3,3	Sangat Baik
6	Bagaimana kejelasan informasi yang diberikan kepada mahasiswa terkait dengan kegiatan akademik dan non akademik	3,3	Sangat Baik
7	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan 8 program MBKM	3,3	Sangat Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.			
8	Bagaimana fakultas memfasilitasi kegiatan akademik dan non akademik (contoh: beasiswa, konferensi nasional)?	3,27	Sangat Baik
9	Bagaimana kemampuan semua dosen memberikan umpan balik terhadap setiap penugasan?	3,28	Sangat Baik
10	Bagaimana kemudahan dan respon fakultas serta dosen pembimbing akademik (PA) dalam menanggapi permasalahan mahasiswa?	3,19	Baik
11	Bagaimana kecepatan dan pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan dalam menyiapkan sarana prasarana perkuliahan (ruang kelas, LCD, laptop, lampu, dsb)?	3,1	Baik
12	Bagaimana respon Fakultas menindaklanjuti keluhan mahasiswa?	3,15	Baik
13	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam pemberian layanan dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?	3,17	Baik
Kepastian (<i>Assurance</i>) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan			
14	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pembagian ijazah?	3,19	Baik

15	Bagaimana konsistensi Fakultas menjalankan kewajiban akademik dan non akademik yang telah ditetapkan?	3,21	Baik
16	Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa?	3,7	Sangat Baik
17	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam proses wisuda?	3,2	Baik
18	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam menetapkan proses yudisium	3,29	Baik
19	Bagaimana pelayanan bidang keuangan yang diberikan oleh semua tenaga kependidikan?	3,17	Baik
Empati (Empathy) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami			
20	Bagaimana semua tenaga kependidikan memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan mahasiswa?	3,17	Baik
21	Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan yang adil dan tidak membeda-bedakan mahasiswa?	3	Baik
22	Bagaimana apresiasi program studi/ Fakultas terhadap prestasi akademik/ non akademik yang diperoleh mahasiswa?	3	Baik
23	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam memfasilitasi perolehan sertifikasi kompetensi?	3,19	Baik
24	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memfasilitasi peluang beasiswa?	3,08	Baik
Tangible (Berwujud) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,			
25	Bagaimana kelengkapan media pembelajaran untuk penyampaian materi kuliah (termasuk LCD, Video Tutor, E-learning)	3,09	Baik
26	Bagaimana kualitas sarana perkuliahan (termasuk kursi, meja, AC, papan tulis, wifi)	3,16	Baik
27	Bagaimana keramahan, kecekatan dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan?	3,1	Baik
28	Bagaimana Fakultas menyediakan fasilitas Pendidikan dan fasilitas umum?	3,06	Baik
29	Bagaimana kelengkapan buku referensi di perpustakaan dan sarana ruang baca (jika ada)	3,2	Baik

30	Bagaimana kecepatan akses internet di lingkungan kampus?	3,02	Baik
31	Bagaimana kinerja sistem informasi yang tersedia saat ini (termasuk SIAKAD, SIM Wisuda, SIM Presma, atau SIM lain yang tersedia)	3,16	Baik
32	Bagaimana kondisi sarana pendukung lainnya (termasuk kebersihan toilet/ kelas, kualitas kantin, keamanan parkir, ketersediaan sarana ibadah)	3,01	Baik

Adapun hasil analisis dari *survey* dalam bentuk presentase dari setiap indikator, sebagai berikut:

Kategori	Aspek				
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
Sangat Baik	40,50%	30,20%	35,70%	23,50%	30,70%
Baik	43,90%	59,00%	58,00%	62,40%	48,40%
Cukup	15,60%	10,80%	6,30%	14,10%	20,90%
Kurang					



BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan *survey* diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada periode **2021**, sebanyak **899 orang** responden (atau sebanyak **65,19%** dari total mahasiswa Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta) menyatakan bahwa pelayanan yang ada di Fakultas Hukum sudah masuk dalam kategori sangat baik.

Adapun upaya tindak lanjut dari Program Studi atas hasil *survey* tersebut diantaranya:

- a. Meningkatkan segala layanan yang masih kurang dan mendapatkan penilaian kurang baik dari responden.
- b. Mengajukan perbaikan dan pengadaan fasilitas sarana prasarana untuk meningkatkan layanan kepada mahasiswa.

Di susun oleh,
Ketua Program Studi Hukum
Program Sarjana

Di sahkan oleh,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Taupiqqurrahman, SH, MKn

Dwi Aryanti Ramadhani, SH, MH