



LAPORAN KEPUASAN MITRA

Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jakarta

TAHUN 2019



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II METODE.....	4
BAB III HASIL.....	9
BAB IV PENUTUP.....	12

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, dosen, 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 sarasannya.

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 mitra kerjasama merupakan suatu proses dimana lembaga mengevaluasi implementasi perjanjian yang disepakati oleh instansi dengan mitra kerjasama.

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 mitra kerjasama adalah untuk mengetahui respon dan penilaian mitra kerjasama terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (fakultas, dosen, tenaga kependidikan, serta ketersediaan sarana/ prasarana) untuk kegiatan akademik dan non akademik, serta penilaian terkait implementasi perjanjian.

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 instansi yang menjadi mitra Kerjasama 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 kepuasan mitra kerjasama ini disusun untuk mengetahui respon dan penilaian mitra UPNVJ terhadap implementasi perjanjian kerjasama yang telah dilakukan. Mitra kerjasama dapat terdiri dari Kementerian Negara, TNI/Polri, Perguruan Tinggi, Dunia Usaha/ Dunia Industri, Lembaga/ Badan Pemerintah/ Nasional/ Internasional, Lembaga/ Badan Non Pemerintah, Rumah Sakit Pendidikan, Penyedia (*vendor*), Himpunan Alumni dan Lembaga/ Badan Lainnya. Kuesioner ini diisi oleh pihak yang berkompeten dalam implementasi kerjasama dengan UPNVJ. Survey dapat dilakukan minimal 1 (satu) tahun sekali.

1. Identitas Diri

- Nama Institusi (wajib)
- Nama responden (wajib)
- Jabatan responden (wajib)
- Nomor Hp responden (wajib)
- Alamat (wajib)
- Jenis kerjasama (MoU, MoA, IA) (wajib)
- Jenis Mitra (Perguruan Tinggi, Dunia Usaha&Dunia Industri, Pemerintah Daerah/ Pemerintah Pusat/ BUMN/ BUMD, Kelompok Masyarakat, Institusi Pendidikan, TOP 100 WCU) (wajib)
- Lingkup kerjasama (pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat, lainnya) (wajib)
- Periode kerjasama (wajib)
- Tanggal pengisian (wajib)

2. Instrumen *Survey*

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik [4]	Baik [3]	Cukup [2]	Kurang [1]
Keandalan (<i>Reability</i>) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.					
1	Bagaimana ketepatan waktu dalam proses pembuatan kerjasama (PKS) atau nota kesepahaman dengan UPNVJ?				
2	Bagaimana pemenuhan harapan dari hasil kerjasama dengan UPNVJ?				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.					
3	Bagaimana keandalan dan profesionalisme staf UPNVJ yang terlibat dalam kegiatan kerjasama selama ini?				
4	Bagaimana UPNVJ mengkomunikasikan laporan hasil kerjasama selama ini?				
Kepastian (<i>Assurance</i>) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan					
5	Bagaimana implementasi kegiatan kerjasama atas PKS/ MoU yang telah disepakati?				
6	Bagaimana keberlanjutan kerjasama antara institusi dengan UPNVJ di masa mendatang?				
Empati (<i>Empathy</i>) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami					
7	Bagaimana pendampingan dan bantuan yang diberikan pihak UPNVJ dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?				
8	Bagaimana manfaat yang dirasakan institusi selama kegiatan kerjasama berlangsung?				
Tangible (<i>Berwujud</i>) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,					
9	Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?				
10	Bagaimana keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan				

	oleh staf UPNVJ selama kegiatan kerjasama ini?				
--	--	--	--	--	--

C. SKALA PENILAIAN

Butir-butir pertanyaan terdiri dari 5 (lima) indicator *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 mitra kerjasama 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 di simpan 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 2019, masa pengisian *survey* dalam rentang waktu **2 Desember 2019** hingga **27 Desember 2019**.

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 mitra kerjasama Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta. Analisis hasil *survey* dilakukan dengan cara nilai jawaban akan di akumulasikan 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.

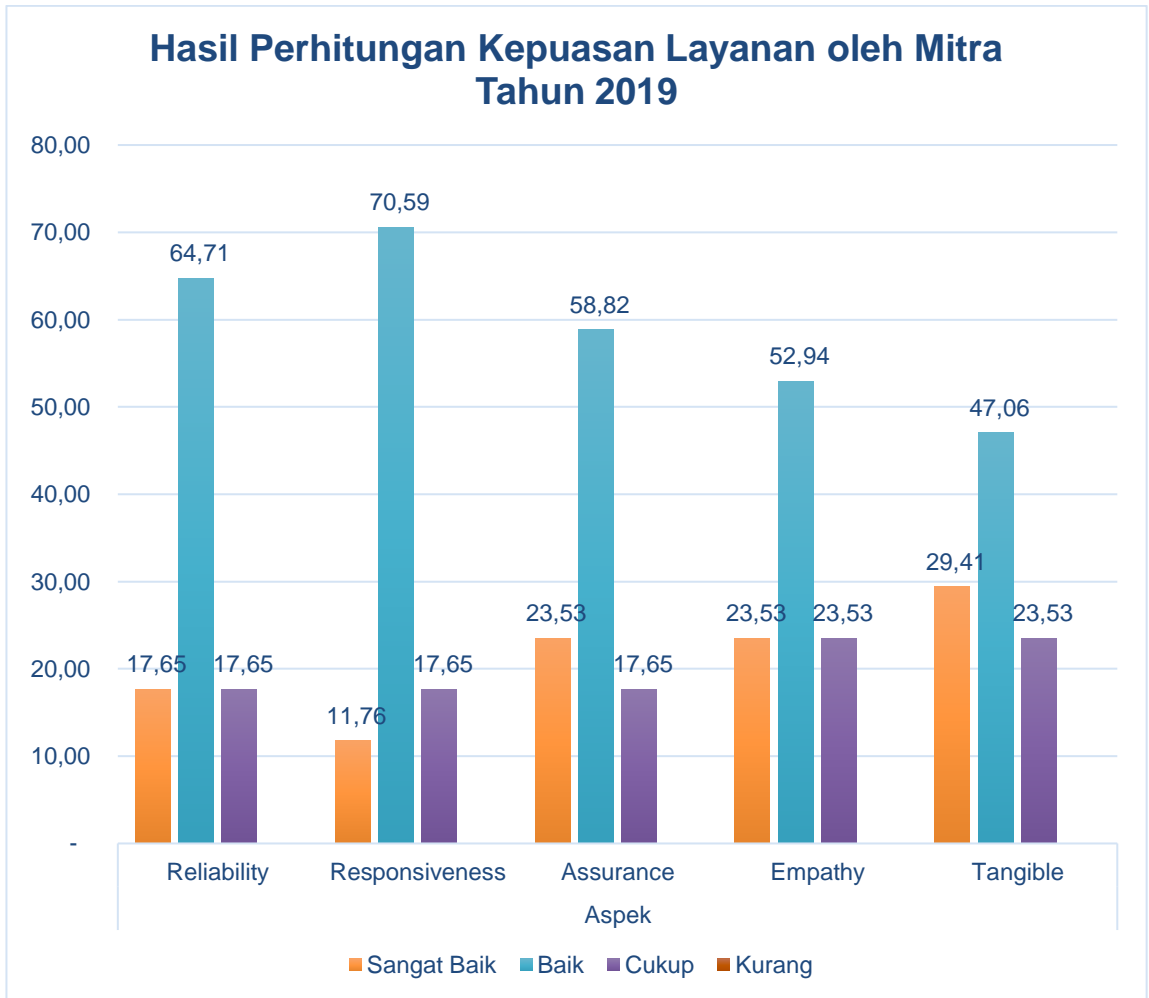
Pelaksanaan *survey* pada periode tahun **2019** dengan jumlah mitra kerjasama sebanyak **25** orang, dan jumlah responden yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **17** orang (atau sebanyak **68%**). Berikut hasil perhitungan rata-rata *survey* evaluasi layanan oleh mitra kerjasama periode tahun **2019**:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
Keandalan (<i>Reability</i>) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.			
1	Bagaimana ketepatan waktu dalam proses pembuatan kerjasama (PKS) atau nota kesepahaman dengan UPNVJ?	2,97	Baik
2	Bagaimana pemenuhan harapan dari hasil kerjasama dengan UPNVJ?	3,02	Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.			

3	Bagaimana keandalan dan profesionalisme staf UPNVJ yang terlibat dalam kegiatan kerjasama selama ini?	2,91	Baik
4	Bagaimana UPNVJ mengkomunikasikan laporan hasil kerjasama selama ini?	2,97	Baik
Kepastian (Assurance) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan			
5	Bagaimana implementasi kegiatan kerjasama atas PKS/ MoU yang telah disepakati?	3,08	Baik
6	Bagaimana keberlanjutan kerjasama antara institusi dengan UPNVJ di masa mendatang?	3,04	Baik
Empati (Empathy) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada customer sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami			
7	Bagaimana pendampingan dan bantuan yang diberikan pihak UPNVJ dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?	2,87	Baik
8	Bagaimana manfaat yang dirasakan institusi selama kegiatan kerjasama berlangsung?	3,12	Baik
Tangible (Berwujud) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,			
9	Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?	3,09	Baik
10	Bagaimana keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh staf UPNVJ selama kegiatan kerjasama ini?	3,02	Baik

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

Kategori	Aspek				
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
Sangat Baik	17,65	11,76	23,53	23,53	29,41
Baik	64,71	70,59	58,82	52,94	47,06
Cukup	17,65	17,65	17,65	23,53	23,53
Kurang					



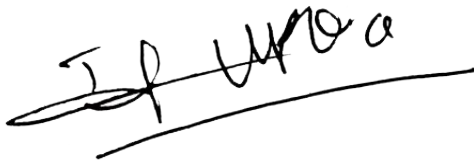
BAB IV
PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan *survey* diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada periode **2019**, sebanyak **17 orang** responden (atau sebanyak **68%** dari total mitra kerjasama 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:

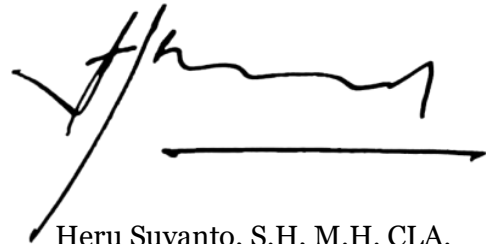
- a. Meningkatkan segala layanan yang masih kurang dan mendapatkan penilaian kurang baik dari responden.
- b. Mengajukan perbaikan dan pengadaan fasilitas sarana prasarana untuk meningkatkan layanan kepada mitra kerjasama.

Di susun oleh,
Ketua Program Studi Hukum
Program Sarjana



Taupiqqurrahman, SH, MKn.

Di sahkan oleh,
Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan
Kerjasama,



Heru Suyanto, S.H, M.H. CLA.