



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN OLEH DOSEN

Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jakarta

TAHUN 2023



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Hasil dan Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Standar Minimal Tahun 2023/2024. Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi standar kepuasan minimal yang telah ditetapkan.

Survei kepuasan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan Dosen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola dengan mengukur kepuasan Dosen terhadap pengelola dan sarana prasarana di Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jakarta, dan merumuskan langkah-langkah tindak lanjut yang diperlukan guna perbaikan berkelanjutan. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan. Penyusunan laporan ini melibatkan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini, termasuk responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan yang sangat berharga.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi acuan yang bermanfaat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta langkah-langkah konkret yang akan diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depannya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Jakarta, 24 Januari 2024

Hormat Kami,

Koordinator Program Studi Hukum Program Sarjana



Abdul Kholiq, S.H., M.H.

**DAFTAR ISI**

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II METODE.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB III HASIL.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>15</b>

## 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 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 dosen 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 dosen adalah untuk mengetahui respon dan penilaian dosen 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 dosen tetap 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 Dosen disusun mengetahui respon dan penilaian dosen terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (Universitas, Fakultas, 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)
  - NIDN/ NIDK/NUP (optional)
  - Program Studi (wajib)
  - Tanggal pengisian (wajib)
2. Instrumen *Survey*

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik [4]	Baik [3]	Cukup [2]	Kurang [1]
<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b> adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.					
1	Bagaimana penempatan/ploting dosen mengajar di UPNVJ				
2	Bagaimana pemberdayaan dosen untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa?				
3	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk Menyusun buku ajar atau <i>handout</i> , modul atau karya ilmiah yang lainnya?				
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.					
4	Bagaimana dukungan fasilitas yang diterima dosen untuk mengurus kepangkatan akademik?				



5	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti kegiatan seminar/pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu?				
6	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal UPN Veteran Jakarta atau pihak eksternal?				
7	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas?				
8	Bagaimana dosen mendapatkan manfaat dari hasil Kerjasama UPN Veteran Jakarta dengan pihak eksternal?				
9	Bagaimana koordinasi/Kerjasama antar lembaga/fakultas/ program studi/ unit di lingkungan UPN Veteran Jakarta?				
<b>Kepastian (Assurance)</b> adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan					
10	Bagaimana pemenuhan minimal sks (12 sks) bagi dosen setiap semester?				
11	Bagaimana perihal kewajiban dosen untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan) dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya?				
12	Bagaimana perihal dosen untuk melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan?				
13	Bagaimana perihal gaji dan pendapatan lain yang diterima dosen untuk memenuhi kebutuhan hidup yang memadai?				

14	Bagaimana kesesuaian THR yang diperoleh dosen dengan aturan yang berlaku?				
15	Bagaimana kesesuaian jaminan Kesehatan yang diterima oleh dosen dengan aturan yang berlaku?				
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b> adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami					
16	Bagaimana semua tenaga kependidikan memberikan pelayanan tanpa membedakan mahasiswa?				
17	Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan yang adil dan tidak membedakan mahasiswa?				
18	Bagaimana apresiasi program studi/ Fakultas terhadap prestasi akademik/ non akademik yang diperoleh mahasiswa?				
19	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam memfasilitasi perolehan sertifikasi kompetensi?				
20	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memfasilitasi peluang beasiswa?				
21	Bagaimana pimpinan berkomunikasi dengan dosen?				
22	Bagaimana dukungan yang diberikan pimpinan pada setiap pekerjaan dosen?				
23	Bagaimana <i>reward</i> dan <i>punishment</i> yang diberikan pimpinan terhadap hasil kerja dosen?				
24	Bagaimana pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap tugas dosen dalam mengajar?				
25	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun?				
26	bagaimana bantuan yang diterima dosen apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga?				

27	Bagaimana dosen mendapatkan penyelesaian jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan?				
<b>Tangible (Berwujud)</b> yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,					
28	Bagaimana penyediaan LCD di setiap ruang kelas untuk proses pembelajaran?				
29	Bagaimana kenyamanan ruang kelas untuk proses pembelajaran?				
30	Bagaimana ketersediaan ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)?				
31	Bagaimana ketersediaan sarana akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya?				
32	Bagaimana ketersediaan toilet yang bersih dan memadai?				
33	Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai dengan koleksi Pustaka yang representatif?				
34	Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang pembelajaran?				
35	Bagaimana ketersediaan sarana dan fasilitas Kesehatan?				
36	Bagaimana ketersediaan sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam?				
37	Bagaimana ketersediaan sarana parkir yang memadai dan aman?				
38	Bagaimana ketersediaan penerangan yang memadai di semua ruangan?				

### 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 dosen tetap 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 2023, masa pengisian *survey* dalam rentang waktu **18 Desember 2023** hingga **29 Desember 2023**.

### 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 dosen 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 **2023** dengan jumlah dosen aktif sebanyak **53** orang, dan jumlah responden yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **52** orang (atau sebanyak **98,11%**). Berikut hasil perhitungan rata-rata *survey* evaluasi layanan oleh mahasiswa periode tahun **2023**:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b> adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.			
1	Bagaimana penempatan/ plotting dosen mengajar di UPNVJ	3,35	Sangat Baik
2	Bagaimana pemberdayaan dosen untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa?	3,32	Sangat Baik
3	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk Menyusun buku ajar atau <i>handout</i> , modul atau karya ilmiah yang lainnya?	3,31	Sangat Baik
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.			

4	Bagaimana dukungan fasilitas yang diterima dosen untuk mengurus kepangkatan akademik?	3,26	Sangat Baik
5	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti kegiatan seminar/pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu?	3,27	Sangat Baik
6	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari iinternal UPN Veteran Jakarta atau pihak eksternal?	3,28	Sangat Baik
7	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas?	3,28	Sangat Baik
8	Bagaimana dosen mendapatkan manfaat dari hasil Kerjasama UPN Veteran Jakarta dengan pihak eksternal?	3,22	Baik
9	Bagaimana koordinasi/ Kerjasama antar lembaga/ fakultas/ program studi/ unit di lingkungan UPN Veteran Jakarta?	3,32	Sangat Baik
<b>Kepastian (Assurance)</b> adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan			
10	Bagaimana pemenuhan minimal sks (12 sks) bagi dosen setiap semester?	3,21	Baik
11	Bagaimana perihal kewajiban dosen untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan) dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya?	3,32	Sangat Baik
12	Bagaimana perihal dosen ntuk melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan?	3,21	Baik
13	Bagaimana perihal gaji dan pendapatan lain yang diterima dosen untuk memenuhi kebutuhan hidup yang memadai?	3,41	Sangat Baik
14	Bagaimana kesesuaian THR yang diperoleh dosen dengan aturan yang berlaku?	3,29	Sangat Baik
15	Bagaimana kesesuaian jaminan Kesehatan yang diterima oleh dosen dengan aturan yang berlaku?	3,42	Sangat Baik
<b>Empati (Empathy)</b> adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada customer sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami			

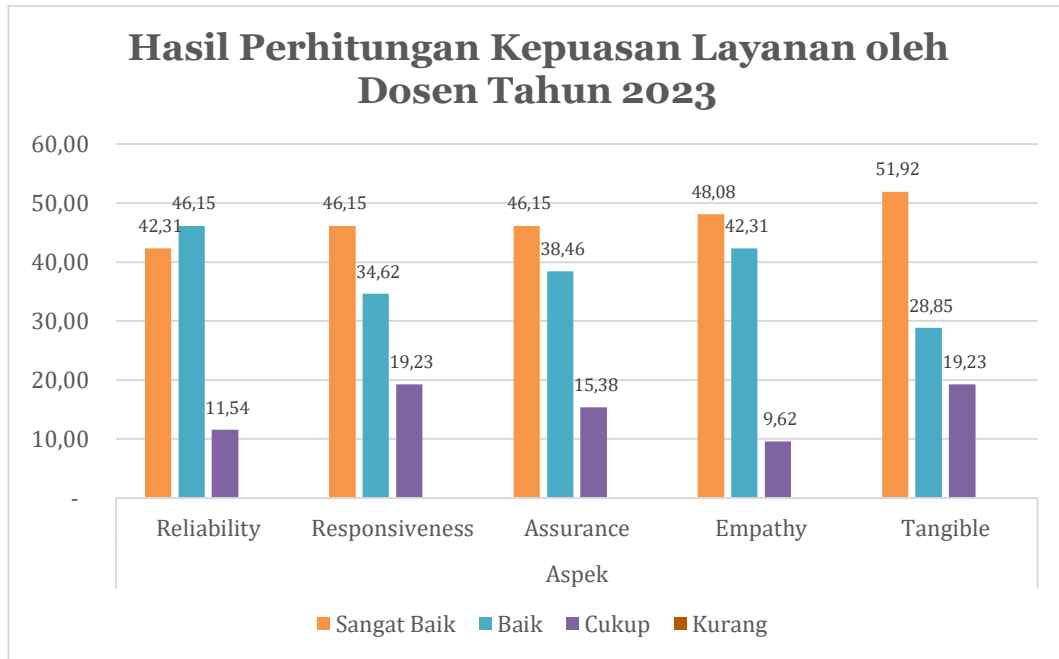
16	Bagaimana semua tenaga kependidikan memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan mahasiswa?	3,35	Sangat Baik
17	Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan yang adil dan tidak membeda-bedakan mahasiswa?	3,27	Sangat Baik
18	Bagaimana apresiasi program studi/ Fakultas terhadap prestasi akademik/ non akademik yang diperoleh mahasiswa?	3,41	Sangat Baik
19	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam memfasilitasi perolehan sertifikasi kompetensi?	3,45	Sangat Baik
20	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memfasilitasi peluang beasiswa?	3,51	Sangat Baik
21	Bagaimana pimpinan berkomunikasi dengan dosen?	3,22	Baik
22	Bagaimana dukungan yang diberikan pimpinan pada setiap pekerjaan dosen?	3,41	Sangat Baik
23	Bagaimana <i>reward</i> dan <i>punishment</i> yang diberikan pimpinan terhadap hasil kerja dosen?	3,31	Sangat Baik
24	Bagaimana pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap tugas dosen dalam mengajar?	3,41	Sangat Baik
25	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun?	3,37	Sangat Baik
26	bagaimana bantuan yang diterima dosen apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga?	3,39	Sangat Baik
27	Bagaimana dosen mendapatkan penyelesaian jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan?	3,44	Sangat Baik
<b>Tangible (Berwujud)</b> yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,			
28	Bagaimana penyediaan LCD di setiap ruang kelas untuk proses pembelajaran?	3,21	Baik
29	Bagaimana kenyamanan ruang kelas untuk proses pembelajaran?	3,33	Sangat Baik
30	Bagaimana ketersediaan ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)?	3,29	Sangat Baik

31	Bagaimana ketersediaan sarana akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya?	3,31	Sangat Baik
32	Bagaimana ketersediaan toilet yang bersih dan memadai?	3,28	Sangat Baik
33	Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai dengan koleksi Pustaka yang representatif?	3,39	Sangat Baik
34	Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang pembelajaran?	3,49	Sangat Baik
35	Bagaimana ketersediaan sarana dan fasilitas Kesehatan?	3,39	Sangat Baik
36	Bagaimana ketersediaan sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam?	3,29	Sangat Baik
37	Bagaimana ketersediaan sarana parkir yang memadai dan aman?	3,32	Sangat Baik
38	Bagaimana ketersediaan penerangan yang memadai di semua ruangan?	3,29	Sangat Baik

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

Kategori	Aspek				
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
Sangat Baik	42,31%	46,15%	46,15%	48,08%	51,92%
Baik	46,15%	34,62%	38,46%	42,31%	28,85%
Cukup	11,54%	19,23%	15,38%	9,62%	19,23%
Kurang					





#### BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan *survey* diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada periode **2023**, sebanyak **53 orang** responden (atau sebanyak **98,11%** dari total dosen 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:

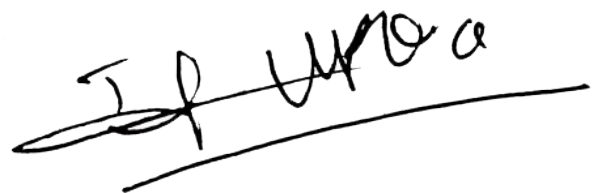
- a. Meningkatkan segala layanan yang masih kurang dan mendapatkan penilaian kurang baik dari responden.
- b. Mengajukan perbaikan dan pengadaan fasilitas sarana prasarana untuk meningkatkan layanan kepada dosen.

Di susun oleh,  
Ketua Program Studi Hukum  
Program Sarjana



Abdul Kholiq, S.H., M.H.

Di sahkan oleh,  
Wakil Dekan Umum dan Keuangan,



Taupiqqurrahman, SH, MKn.

DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II METODE .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB III HASIL .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>15</b>

## 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 dosen 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 dosen adalah untuk mengetahui respon dan penilaian dosen 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 dosen tetap 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 Dosen disusun mengetahui respon dan penilaian dosen terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (Universitas, Fakultas, 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)
  - NIDN/ NIDK/NUP (optional)
  - Program Studi (wajib)
  - Tanggal pengisian (wajib)
2. Instrumen *Survey*

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik [4]	Baik [3]	Cukup [2]	Kurang [1]
<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b> adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.					
1	Bagaimana penempatan/ploting dosen mengajar di UPNVJ				
2	Bagaimana pemberdayaan dosen untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa?				
3	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk Menyusun buku ajar atau <i>handout</i> , modul atau karya ilmiah yang lainnya?				
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.					
4	Bagaimana dukungan fasilitas yang diterima dosen untuk mengurus kepangkatan akademik?				



5	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti kegiatan seminar/pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu?				
6	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal UPN Veteran Jakarta atau pihak eksternal?				
7	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas?				
8	Bagaimana dosen mendapatkan manfaat dari hasil Kerjasama UPN Veteran Jakarta dengan pihak eksternal?				
9	Bagaimana koordinasi/Kerjasama antar lembaga/fakultas/ program studi/ unit di lingkungan UPN Veteran Jakarta?				
<b>Kepastian (Assurance)</b> adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan					
10	Bagaimana pemenuhan minimal sks (12 sks) bagi dosen setiap semester?				
11	Bagaimana perihal kewajiban dosen untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan) dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya?				
12	Bagaimana perihal dosen untuk melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan?				
13	Bagaimana perihal gaji dan pendapatan lain yang diterima dosen untuk memenuhi kebutuhan hidup yang memadai?				

14	Bagaimana kesesuaian THR yang diperoleh dosen dengan aturan yang berlaku?				
15	Bagaimana kesesuaian jaminan Kesehatan yang diterima oleh dosen dengan aturan yang berlaku?				
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b> adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami					
16	Bagaimana semua tenaga kependidikan memberikan pelayanan tanpa membedakan mahasiswa?				
17	Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan yang adil dan tidak membedakan mahasiswa?				
18	Bagaimana apresiasi program studi/ Fakultas terhadap prestasi akademik/ non akademik yang diperoleh mahasiswa?				
19	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam memfasilitasi perolehan sertifikasi kompetensi?				
20	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memfasilitasi peluang beasiswa?				
21	Bagaimana pimpinan berkomunikasi dengan dosen?				
22	Bagaimana dukungan yang diberikan pimpinan pada setiap pekerjaan dosen?				
23	Bagaimana <i>reward</i> dan <i>punishment</i> yang diberikan pimpinan terhadap hasil kerja dosen?				
24	Bagaimana pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap tugas dosen dalam mengajar?				
25	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun?				
26	bagaimana bantuan yang diterima dosen apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga?				

27	Bagaimana dosen mendapatkan penyelesaian jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan?				
<b>Tangible (Berwujud)</b> yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,					
28	Bagaimana penyediaan LCD di setiap ruang kelas untuk proses pembelajaran?				
29	Bagaimana kenyamanan ruang kelas untuk proses pembelajaran?				
30	Bagaimana ketersediaan ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)?				
31	Bagaimana ketersediaan sarana akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya?				
32	Bagaimana ketersediaan toilet yang bersih dan memadai?				
33	Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai dengan koleksi Pustaka yang representatif?				
34	Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang pembelajaran?				
35	Bagaimana ketersediaan sarana dan fasilitas Kesehatan?				
36	Bagaimana ketersediaan sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam?				
37	Bagaimana ketersediaan sarana parkir yang memadai dan aman?				
38	Bagaimana ketersediaan penerangan yang memadai di semua ruangan?				

### 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 dosen tetap 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 2023, masa pengisian *survey* dalam rentang waktu **18 Desember 2023** hingga **29 Desember 2023**.

### 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 dosen 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 **2023** dengan jumlah dosen aktif sebanyak **53** orang, dan jumlah responden yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **52** orang (atau sebanyak **98,11%**). Berikut hasil perhitungan rata-rata *survey* evaluasi layanan oleh mahasiswa periode tahun **2023**:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b> adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.			
1	Bagaimana penempatan/ plotting dosen mengajar di UPNVJ	3,35	Sangat Baik
2	Bagaimana pemberdayaan dosen untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa?	3,32	Sangat Baik
3	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk Menyusun buku ajar atau <i>handout</i> , modul atau karya ilmiah yang lainnya?	3,31	Sangat Baik
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.			

4	Bagaimana dukungan fasilitas yang diterima dosen untuk mengurus kepangkatan akademik?	3,26	Sangat Baik
5	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti kegiatan seminar/pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu?	3,27	Sangat Baik
6	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal UPN Veteran Jakarta atau pihak eksternal?	3,28	Sangat Baik
7	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas?	3,28	Sangat Baik
8	Bagaimana dosen mendapatkan manfaat dari hasil Kerjasama UPN Veteran Jakarta dengan pihak eksternal?	3,22	Baik
9	Bagaimana koordinasi/ Kerjasama antar lembaga/ fakultas/ program studi/ unit di lingkungan UPN Veteran Jakarta?	3,32	Sangat Baik
<b>Kepastian (Assurance)</b> adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan			
10	Bagaimana pemenuhan minimal sks (12 sks) bagi dosen setiap semester?	3,21	Baik
11	Bagaimana perihal kewajiban dosen untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan) dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya?	3,32	Sangat Baik
12	Bagaimana perihal dosen untuk melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan?	3,21	Baik
13	Bagaimana perihal gaji dan pendapatan lain yang diterima dosen untuk memenuhi kebutuhan hidup yang memadai?	3,41	Sangat Baik
14	Bagaimana kesesuaian THR yang diperoleh dosen dengan aturan yang berlaku?	3,29	Sangat Baik
15	Bagaimana kesesuaian jaminan Kesehatan yang diterima oleh dosen dengan aturan yang berlaku?	3,42	Sangat Baik
<b>Empati (Empathy)</b> adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada customer sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami			

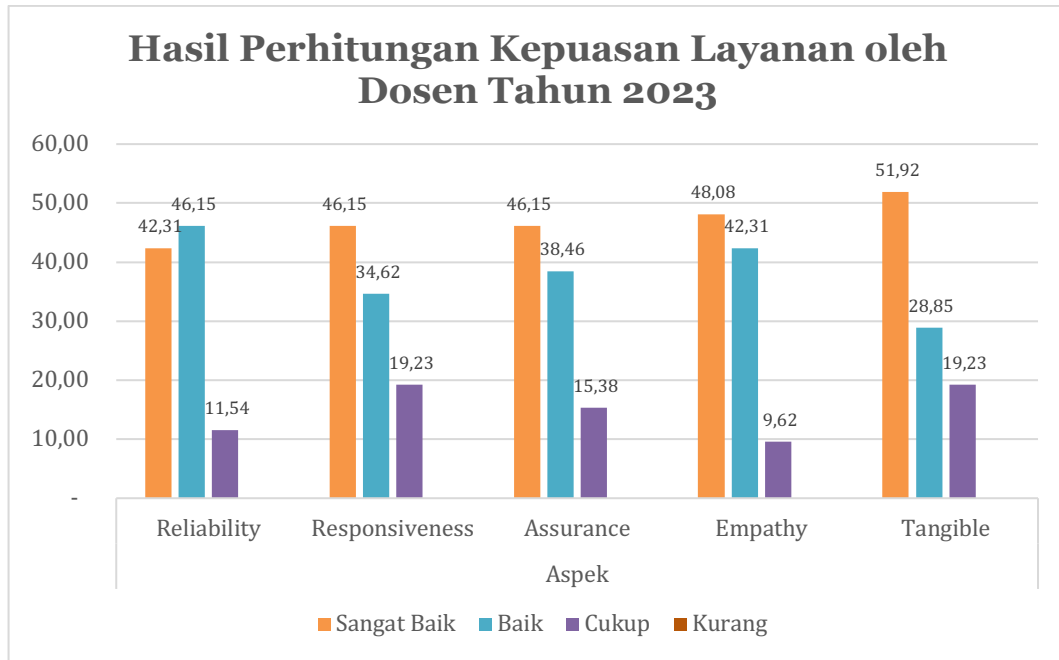
16	Bagaimana semua tenaga kependidikan memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan mahasiswa?	3,35	Sangat Baik
17	Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan yang adil dan tidak membeda-bedakan mahasiswa?	3,27	Sangat Baik
18	Bagaimana apresiasi program studi/ Fakultas terhadap prestasi akademik/ non akademik yang diperoleh mahasiswa?	3,41	Sangat Baik
19	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam memfasilitasi perolehan sertifikasi kompetensi?	3,45	Sangat Baik
20	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memfasilitasi peluang beasiswa?	3,51	Sangat Baik
21	Bagaimana pimpinan berkomunikasi dengan dosen?	3,22	Baik
22	Bagaimana dukungan yang diberikan pimpinan pada setiap pekerjaan dosen?	3,41	Sangat Baik
23	Bagaimana <i>reward</i> dan <i>punishment</i> yang diberikan pimpinan terhadap hasil kerja dosen?	3,31	Sangat Baik
24	Bagaimana pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap tugas dosen dalam mengajar?	3,41	Sangat Baik
25	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun?	3,37	Sangat Baik
26	bagaimana bantuan yang diterima dosen apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga?	3,39	Sangat Baik
27	Bagaimana dosen mendapatkan penyelesaian jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan?	3,44	Sangat Baik
<b>Tangible (Berwujud)</b> yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,			
28	Bagaimana penyediaan LCD di setiap ruang kelas untuk proses pembelajaran?	3,21	Baik
29	Bagaimana kenyamanan ruang kelas untuk proses pembelajaran?	3,33	Sangat Baik
30	Bagaimana ketersediaan ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)?	3,29	Sangat Baik

31	Bagaimana ketersediaan sarana akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya?	3,31	Sangat Baik
32	Bagaimana ketersediaan toilet yang bersih dan memadai?	3,28	Sangat Baik
33	Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai dengan koleksi Pustaka yang representatif?	3,39	Sangat Baik
34	Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang pembelajaran?	3,49	Sangat Baik
35	Bagaimana ketersediaan sarana dan fasilitas Kesehatan?	3,39	Sangat Baik
36	Bagaimana ketersediaan sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam?	3,29	Sangat Baik
37	Bagaimana ketersediaan sarana parkir yang memadai dan aman?	3,32	Sangat Baik
38	Bagaimana ketersediaan penerangan yang memadai di semua ruangan?	3,29	Sangat Baik

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

Kategori	Aspek				
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
Sangat Baik	42,31%	46,15%	46,15%	48,08%	51,92%
Baik	46,15%	34,62%	38,46%	42,31%	28,85%
Cukup	11,54%	19,23%	15,38%	9,62%	19,23%
Kurang					





#### BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan *survey* diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada periode **2023**, sebanyak **53 orang** responden (atau sebanyak **98,11%** dari total dosen Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta) menyatakan bahwa pelayanan yang ada di Fakultas Hukum sudah masuk dalam kategori sangat baik dengan Skor **3,34**. 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 dosen.

Di sahkan oleh,  
Wakil Dekan Umum dan Keuangan



Taupiqqurrahman, SH, MKn.

Di susun oleh,  
Ketua Program Studi Hukum Program Sarjana,



Abdul Kholiq, S.H., M.H.

Mengetahui,  
Kepala Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu,

Satria Yudhia Wijaya, MS.Ak

Timestamp	Nama Dosen	Tanggal	F.1.	B.2.	B.3.	B.4.	B.5.	B.6.	B.7.	B.8.	B.9.	B.10.	F.11.	F.12.	F.13.	F.14.	F.15.	F.16.	F.17.	F.18.	F.19.	F.20.	F.21.	F.22.
12/18/2023	15.20.50 Sulastri, SH, MH	12/18/23	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12/18/2023	15.30.02 Heru Suyanto, SH, MH	12/18/23	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3
12/18/2023	15.31.56 Siti Nurul Intan Sari D, SH, M.Kr	12/18/23	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
12/18/2023	15.46.18 Dr. Atik Winanti, SH, MH	12/18/23	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	1	2	4	4	2	3	3	3	4	4
12/18/2023	15.50.42 Suprima, S.Pdl, M.Pd	12/18/23	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	1	1
12/18/2023	15.54.30 Aji Lukman Ibrahim, SH, MH	12/18/23	2	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12/18/2023	16.23.54 Syamsul Hadi, SH, MH	12/18/23	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3
12/18/2023	16.35.43 Prof. Dr. Wicipto Setiadi, SH, M	12/18/23	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	3
12/18/2023	16.44.08 Dr. Ahmad Ahsin Thohari, S.H.,	12/18/23	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4
12/18/2023	16.45.13 Dr. Taufiqurrohman Syahuri, SH	12/18/23	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	4	4
12/18/2023	16.56.34 Dr. Handoyo Prasetyo, SH, MH	12/18/23	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12/18/2023	17.03.16 Dr. Iwan Erar Joesoef, SH, Sp.N	12/18/23	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3
12/18/2023	17.20.17 Dwi Aryanti Ramadhani, SH, Mf	12/18/23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3
12/18/2023	17.21.17 Taupiqqurahman, SH, M.Kn	12/18/23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12/18/2023	17.22.50 Anni Alvionita Simanjuntak, S.Pi	12/18/23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
12/18/2023	17.44.00 Dwi Desi Yayi Tarina, SH, MH	12/18/23	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
12/18/2023	19.15.05 Drs. Subakdi, MM	12/18/23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
12/19/2023	08.22.59 Dinda Dinanti, SH, MH	12/19/23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12/19/2023	10.17.26 Dr. Muthia Sakti, SH, MH	12/19/23	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2
12/19/2023	11.25.49 Rosalia Dika Agustanti, SH, MH	12/19/23	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
12/19/2023	13.32.38 Dr. Beniharmoni Harefa, SH, LL	12/19/23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12/19/2023	13.38.06 Abdul Kholiq, SH., MH.	12/19/23	1	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
12/19/2023	13.40.59 Ali Imran Nasution, SH, MH	12/19/23	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12/19/2023	13.41.04 Ir. Yuliana Yuli W, MM, MH	12/19/23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12/19/2023	13.41.15 Dr. Handar Subhandi Bakhtiar, S	12/19/23	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	1	2	3	4	3	3	3	2	2	2
12/19/2023	13.42.07 Dr. Aurora Jillena Meliala, SH, M	12/19/23	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
12/19/2023	13.48.10 Satino, S.Sos, MH	12/19/23	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
12/19/2023	13.50.21 Dian Khoreanita Pratiwi, SH, Mf	12/19/23	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
12/19/2023	14.31.50 Wardani Rizkianti, SH, M.Kn	12/19/23	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
12/19/2023	14.34.58 Hilda Novyana, SH., MH.	12/19/23	3	2	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3

12/20/2023	10.07.52	Ridha Wahyuni, SH., M.Kn.	12/20/23	4	3	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3
12/20/2023	15.20.50	M. Rizki Yudha Prawira, MH	12/20/23	4	3	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
12/20/2023	15.31.56	Citraresmi Widoretno Putri, SH,	12/20/23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12/20/2023	15.46.18	Rianda Dirkareshza, SH, MH	12/20/23	4	3	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3
12/20/2023	15.50.42	Davilla Prawidya Azaria, SH, Mf	12/20/23	4	3	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3
12/20/2023	15.54.30	Dr. Diani Sadiawati, SH, LLM	12/20/23	4	3	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3
12/20/2023	16.23.54	Dr. Suherman, SH, LLM	12/20/23	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
12/20/2023	16.35.43	Dr. Kaharuddin	12/20/23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12/20/2023	16.44.08	Dr. Drs. Imam Haryanto	12/20/23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12/20/2023	16.45.13	Dr. Supardi	12/20/23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12/21/2023	08.22.59	Andriyanti Adhi Nugroho, SH, M	12/21/23	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
12/21/2023	11.25.49	Mulyadi, SH, MH	12/21/23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12/21/2023	13.32.38	Kayus Kayowuan L, SH, MH	12/21/23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12/21/2023	13.48.10	Surahmad, SH, MH	12/21/23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12/21/2023	13.50.21	Khoirur Rizal Lutfi, SH, MH	12/21/23	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
12/21/2023	13.55.25	Dr. Heru Sugiyono, SH, MH	12/21/23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12/21/2023	14.21.53	Sylvana Murni Deborah Hutabar	12/21/23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12/22/2023	14.35.10	Dr. Slamet Tri Wahyudi, SH, Mf	12/22/23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12/22/2023	15.10.15	Prof. Dr. Bambang Waluyo, SH,	12/22/23	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
12/22/2023	16.10.19	Mas Pungky Hendra Wijaya, Ph	12/22/23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12/22/2023	17.35.27	Irwan Triadi, SH, MH	12/22/23	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3



3 3 3 2 3 3 1 1 3 4 1 1 3 1 3 1 3  
4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4  
3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4  
3 3 3 2 3 3 1 1 3 4 1 1 3 1 3 1 3  
3 3 3 2 3 3 1 1 3 4 1 1 3 1 3 1 3  
3 3 3 3 3 2 1 3 3 3 3 3 1 3 3 1 3  
4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3  
4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3  
4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3  
3 3 3 3 3 2 1 3 3 3 3 3 1 3 3 1 3  
4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3  
4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3  
4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3  
3 3 3 3 3 2 1 3 3 3 3 3 1 3 3 1 3  
4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3  
3 3 3 3 3 2 1 3 3 3 3 3 1 3 3 1 3

