



# LAPORAN SURVEY EVALUASI DOSEN OLEH MAHASISWA (EDOM) GENAP TA. 2024/2025

Program Studi Hukum Progam Doktor  
Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jakarta

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Dosen dan Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Standar Minimal Tahun 2024/2025. 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 Mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola dengan mengukur kinerja berbagai aspek pelayanan, 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, 3 Juli 2025

Hormat Kami,

Koordinator Program Studi Hukum Program Doktor



Dr. Handar Subhandi Bakhtiar, S.H., M.H., M. Tr.Adm.Kes

**DAFTAR ISI**

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>2</b>
<b>BAB II METODE.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB III HASIL.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>10</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, pemerintah, mahasiswa, calon mahasiswa, pengguna lulusan serta orang tua. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta 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, UPN Veteran Jakarta dengan segala bagian didalamnya bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal, optimal dan komprehensif kepada target sarannya.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, UPN Veteran Jakarta 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, UPN Veteran Jakarta 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 *stakeholder* 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 *stakeholder* antara lain untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan dalam proses Pendidikan, khususnya berkaitan dengan dosen pengampu mata kuliah selama satu semester berjalan.

## C. MANFAAT

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

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

## D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam *survey* ini adalah seluruh mahasiswa aktif (mahasiswa yang melakukan pengisian Kartu Rencana Studi) pada Program Studi Hukum Program Doktor.

## 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 (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 dosen pengampu mata kuliah pada Program Studi Hukum Program Sarjana, 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 Dosen oleh Mahasiswa (EDOM) disusun untuk mengetahui respon dan penilaian mahasiswa terhadap aktifitas pembelajaran selama 1 semester untuk suatu mata kuliah tertentu. *Survey* ini dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 semester, yaitu sebelum Ujian Tengah Semester dan sebelum Ujian Akhis Semester.

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		[4]	[3]	[2]	[1]
<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b> adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.					
1	Bagaimana penguasaan dosen terhadap materi perkuliahan?				
2	Bagaimana kemampuan dosen dalam menjelaskan materi kuliah dan menjawab pertanyaan mahasiswa secara benar dan mudah dipahami?				
3	Bagaimana kemampuan dosen dalam memberikan contoh/ ilustrasi/ pengalaman yang relevan atas materi yang diberikan?				
4	Bagaimana kemampuan dosen dalam menjelaskan keterkaitan antar topik perkuliahan dan mengaitkannya dengan kehidupan sehari-hari?				
5	Bagaimana Dosen menyampaikan buku rujukan dan sumber belajar online yang harus dipelajari?				
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.					

**LAPORAN SURVEY EVALUASI DOSEN OLEH MAHASISWA PRODI HUKUM PROGRAM DOKTOR  
SEMESTER GENAP 2024/2025**

6	Bagaimana metode pembelajaran yang digunakan oleh Dosen dalam menyampaikan materi?				
7	Bagaimana kemampuan Dosen dalam mengelola pembelajaran online/ daring secara efektif dan interaktif?				
8	Bagaimana kemampuan dosen dalam mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi?				
9	Bagaimana kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas?				
10	Bagaimana kemampuan dosen terhadap isu-isu mutakhir terkait pokok bahasan perkuliahan?				
<b>Kepastian (Assurance)</b> adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan					
11	Bagaimana distribusi silabus kepada mahasiswa?				
12	Bagaimana kesesuaian materi kuliah dengan silabus?				
13	Bagaimana dosen memberikan umpan balik terhadap tugas/ kuis/ ujian?				
14	Bagaimana ketepatan waktu masuk dan keluar kelas?				
<b>Empati (Empathy)</b> adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami					
15	Bagaimana dosen menumbuhkan semangat belajar mandiri?				
16	Bagaimana dosen memberikan kesempatan bertanya dan berdiskusi?				
17	Bagaimana dosen mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya?				
<b>Tangible (Berwujud)</b> yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,					
18	Bagaimana kejelasan artikulasi dan volume suara dosen saat memberikan materi kuliah?				
19	Bagaimana keragaman alat bantu yang digunakan dosen untuk proses pembelajaran?				
20	Bagaimana kerapihan dan kesopanan dosen dalam berpakaian?				

### 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 Program Studi Hukum Program Sarjana, Fakultas Hukum.

### E. METODE PENGAMBILAN DATA

Teknik pengambilan data dilakukan dengan melakukan *survey online* kepada seluruh responden. Instrumen yang digunakan kemudian disajikan dalam format aplikasi *survey* (*google form* atau *Ms. Office Forms*). Pelaksanaan Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa dilakukan melalui Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

### F. WAKTU PELAKSANAAN

*Survey* kepuasan terhadap *stakeholder* dilakukan 1 semester sekali, dalam periode Genap 2024/2025, masa pengisian *survey* dalam rentang waktu 14 April 2025 hingga 13 Juni 2025.

### BAB III HASIL

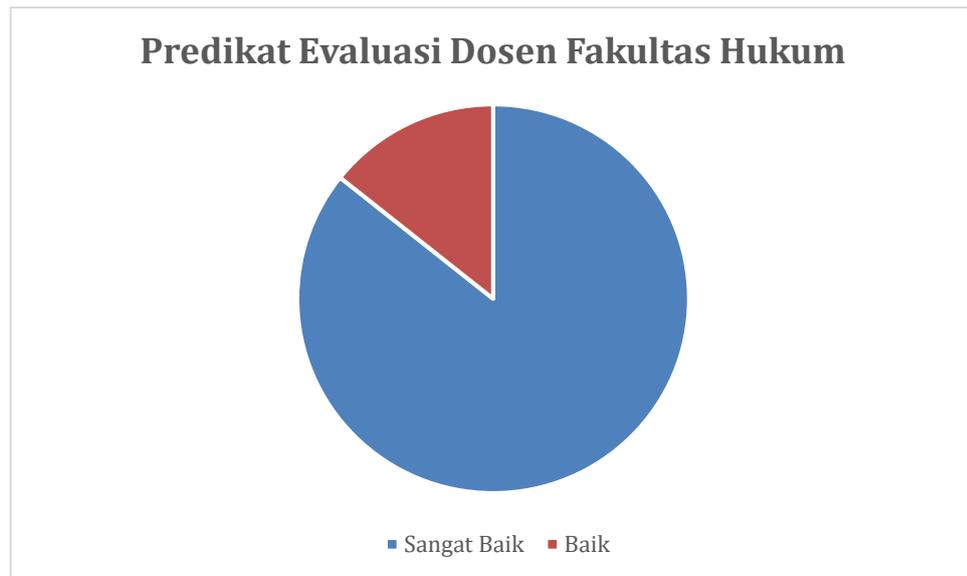
Tahap selanjutnya dalam pengolahan data *survey* adalah melakukan analisa terhadap hasil yang telah diperoleh. Analisis ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan kesimpulan atau gambaran hasil layanan berupa pengajaran selama satu semester yang diberikan kepada mahasiswa Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta. 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

Berikut hasil pengisian *survey* Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa yang datanya diperoleh dari hasil penarikan data melalui *Unysis*:

No	Nama Dosen	Skor Nilai Rata-Rata	Predikat
1	Dr. Diani Sadiawati, S.H., LL.M.	3,68	Sangat Baik
2	Dr. Handar Subhandi Bakhtiar, S.H., M.H., M.Tr.Adm.Kes.	3,60	Sngat Baik
3	Dr. Iwan Erar Joesoef, S.H., Sp.N., M.Kn.	3,20	Baik
4	Dr. Suherman, S.H., LL.M	3,80	Sangat Baik
5	Prof. Dr. Bambang Waluyo, S.H., M.H.	3,60	Sangat Baik
6	Prof. Dr. Taufiqurrohman Syahuri, S.H., M.H.	3,80	Sangat Baik
7	Prof. Dr. Wicipo Setiadi, S.H., M.H.	4,00	Sangat Baik
Rerata Keseluruhan		3,66	

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



Presentase predikat dosen hasil *survey* oleh mahasiswa yaitu sebanyak **85,71%** dosen memperoleh predikat **Sangat Baik**, atau sebanyak **6 orang** dosen dari total **7 dosen** yang mengajar pada semester Genap 2024/2025. Serta sebanyak **14,28%** dosen memperoleh predikat **Baik**, atau sebanyak **1 orang** dosen dari total **7 dosen** yang mengajar pada semester Genap 2024/2025.

#### BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan *survey* diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada periode **2024/2025 Genap**, sebanyak **85,71%** dosen memperoleh predikat sangat baik, dan **14,28%** dosen memperoleh predikat baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa proses belajar mengajar dan kepuasan mahasiswa terhadap dosen tergolong cukup baik.

Berdasarkan data rerata skor EDOM diatas, juga diketahui sudah tidak ada dosen yang mendapatkan rerata skor kurang dari 3. Dengan demikian, maka Program Studi akan memberikan catatan dan perhatian khusus bagi dosen dalam memenuhi harapan mahasiswa dalam proses pengajaran.

Indikasi yang menjadi alasan dosen mendapatkan skor kurang memuaskan dari mahasiswa, karena adanya hambatan atau kesulitan yang dialami oleh dosen, selain itu juga karena metode pembelajaran yang diberikan kurang variataif sehingga terkesan membosankan. Adapun upaya tindak lanjut dari Program Studi atas hasil *survey* tersebut diantaranya:

- a. Menyampaikan laporan hasil evaluasi mahasiswa kepada dosen dalam rapat dosen;
- b. Melakukan evaluasi dan pemutakhiran terhadap perangkat pembelajaran dosen; seperti Rencana Pembelajaran Semester, rencana penugasan dan lain sebagainya;
- c. Memberikan fasilitasi dan pelatihan terhadap dosen yang memerlukan bantuan dan dukungan dalam proses pengajaran.

Jakarta, 3 Juli 2025

Di sahkan oleh,  
Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Beniharmoni Harefa, SH., LL.M

Di susun oleh,  
Koordinator Program Studi Hukum Program Doktor



Dr. Handar Subhandi Bakhtiar, S.H., M.H., M. Tr.Adm.Kes

Mengetahui,  
Kepala Lembaga Pengembangan Pembelajaran & Penjaminan Mutu (LP3M)

Satria Yudhia Wijaya, MS.Ak