



LAPORAN SURVEY EVALUASI LAYANAN OLEH MAHASISWA (ELOM) GENAP TA. 2024/2025

Program Studi Hukum Progam Magister
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 Hasil 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

Hormat Kami,
Koordinator Program Studi Hukum Program Magister



Dr. Atik Winarti, S.H.,M.H

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	2
BAB II METODE.....	4
BAB III HASIL.....	8
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, 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 sasarannya.

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. 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 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 layanan 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 antara lain 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 layanan oleh mahasiswa 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 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 (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 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</i> / <i>hand out</i> / modul, <i>e-learning</i> , kualitas soal, penilaian)				
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 membedakan mahasiswa?				
Kepastian (<i>Assurance</i>) 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 membedakan mahasiswa?				
21	Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan yang adil dan tidak membedakan 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 Universitas Pembangunan 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 layanan dilakukan 1 tahun sekali, dalam periode tahun 2024, masa pengisian *survey* dalam rentang waktu **16 Desember 2024** hingga **28 Desember 2024**.

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

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.

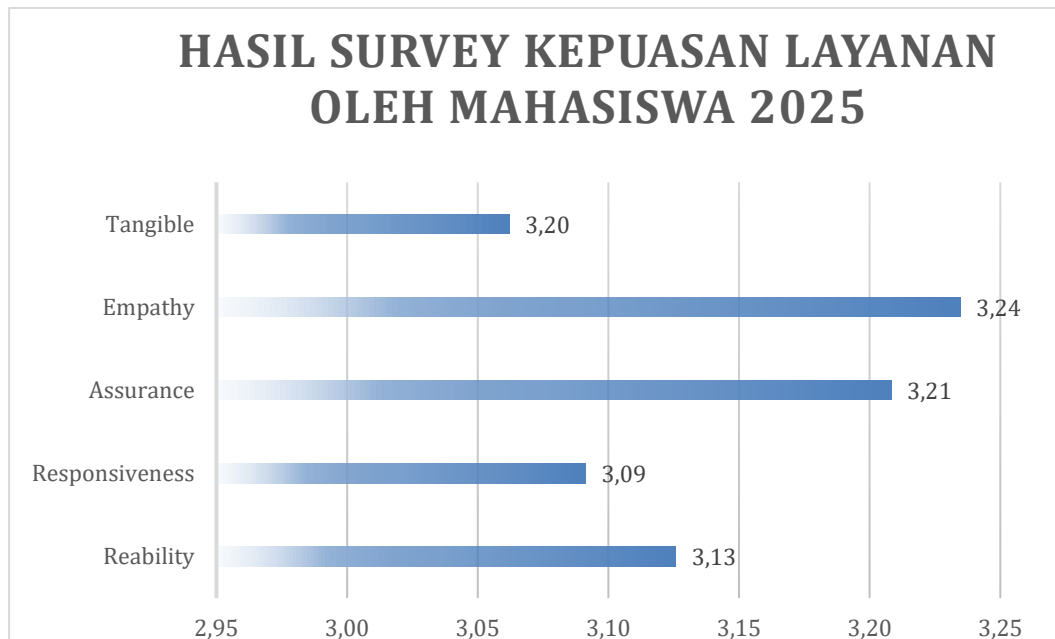
Pelaksanaan *survey* pada periode tahun **2025** dengan jumlah mahasiswa aktif sebanyak **250** orang, dan jumlah responden yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **243** orang (atau sebanyak **97,2%**). Berikut hasil perhitungan rata- rata *survey* evaluasi layanan oleh mahasiswa periode tahun 2025:

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	3,14	Baik
2	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam proses pembelajaran (termasuk jadwal kuliah, kompetensi dosen, ketersediaan buku/ <i>e-book</i> / <i>hand out</i> / modul, <i>e-learning</i> , kualitas soal, penilaian)	3,25	Sangat Baik

3	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan praktikum (termasuk penetapan dosen, jadwal, ketersediaan materi/modul, alat/bahan di lab)	3,22	Baik
4	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam mengatur jadwal ujian mata kuliah (termasuk pengumuman, <i>timeline</i> & syarat pendaftaran)	3,27	Sangat Baik
5	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam program bidang kemahasiswaan (PKM, KBMI, Expo KMI, Lomba Akademik/Non Akademik, UKM, HMJ, BEM)	3,20	Baik
6	Bagaimana kejelasan informasi yang diberikan kepada mahasiswa terkait dengan kegiatan akademik dan non akademik	3,16	Baik
7	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan 8 program MBKM.	3,20	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)?	3,12	Baik
9	Bagaimana kemampuan semua dosen memberikan umpan balik terhadap setiap penugasan?	3,29	Baik
10	Bagaimana kemudahan dan respon fakultas serta dosen pembimbing akademik (PA) dalam menanggapi permasalahan mahasiswa?	3,26	Baik
11	Bagaimana kecepatan dan pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan dalam menyiapkan sarana prasarana perkuliahan (ruang kelas, LCD, laptop, lampu, dsb)?	3,27	Baik
12	Bagaimana respon Fakultas menindaklanjuti keluhan mahasiswa?	3,09	Baik
13	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam pemberian layanan dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?	3,28	Baik
14	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pembagian ijazah?	3,25	Baik
15	Bagaimana konsistensi Fakultas menjalankan kewajiban akademik dan non akademik yang telah ditetapkan?	3,25	Baik
16	Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa?	3,29	Baik
17	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam proses wisuda?	3,27	Baik
18	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam menetapkan proses yudisium?	3,25	Baik
19	Bagaimana pelayanan bidang keuangan yang diberikan oleh semua tenaga kependidikan?	3,26	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?	3,33	Sangat Baik
21	Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan yang adil dan tidak membeda - bedakan mahasiswa?	3,33	Baik
22	Bagaimana apresiasi program studi/ Fakultas terhadap prestasi akademik/ non akademik yang diperoleh mahasiswa?	3,29	Sangat Baik
23	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam memfasilitasi perolehan sertifikasi kompetensi?	3,25	Baik
24	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memfasilitasi peluang beasiswa?	3,18	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)	3,29	Baik
26	Bagaimana kualitas sarana perkuliahan (termasuk kursi, meja, AC, papan tulis, wifi)	3,24	Baik
27	Bagaimana keramahan, kecekatan dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan?	3,31	Baik
28	Bagaimana Fakultas menyediakan fasilitas Pendidikan dan fasilitas umum?	3,21	Baik
29	Bagaimana kelengkapan buku referensi di perpustakaan dan sarana ruang baca (jika ada)	3,13	Baik
30	Bagaimana kecepatan akses internet di lingkungan kampus?	2,93	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)	3,07	Baik

Adapun hasil analisis dari *survey* kepuasan layanan oleh mahasiswa Tahun 2025 dalam bentuk presentase sebagai berikut:



Presentase hasil *survey* kepuasan layanan oleh mahasiswa tahun 2025 *reability* sebanyak 3,13%, *responsiveness* sebanyak 3,09%, *assurance* sebanyak 3,21%, *empathy* sebanyak 3,24% , dan *tangible* sebanyak 3,20%.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan survey diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada periode 2025, sebanyak **243** orang (atau sebanyak **97,2%**). dari total mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta menyatakan bahwa pelayanan yang ada di Fakultas Hukum sudah masuk dalam kategori baik dengan skor 3,17.

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

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

Jakarta, 14 Juli 2025

Di sahkan oleh,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Beniharmoni Harefa, SH., LL.M

Di susun oleh,

Koordinator Program Studi Hukum Program Sarjana



Dr. Atik Winarti, SH., M.H

Mengetahui,

Kepala Lembaga Pengembangan Pembelajaran & Penjaminan Mutu (LP3M)

Satria Yudhia Wijaya, MS.Ak

