LAPORAN SURVEY
EVALUASI DOSEN PEMBIMBING AKADEMIK (DPA)

Program Studi Hukum Program Doktor

TA. 2025/2026

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan, Hasil Analisa dan Tindak Lanjut Pelaksanaan Survey Kepuasan Standar Minimal (SPM) *stakeholder*. Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi standar kepuasan minimal yang telah ditetapkan.

Survey kepuasan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dosen Pembimbing Akademik (DPA) serta pengelola dengan mengukur kepuasan 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, 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.

Jakarta, 30 Juli 2026
Hormat kami,
Koord. Program Studi Hukum Program Doktor,

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

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN 1
BAB II METODE 4
BAB III HASIL 7
BAB IV PENUTUP 9

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 karenaa 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 yag 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 *stakeholde*r, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dberikan 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 kepuasaan layanan yang dilakukan secara berkala setiap tahunnya. Indikator-indikator kepuasaan 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 *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, pelaksanaan tugas akhir, dan pengelola.

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 seluruh mahasiswa aktif pada Fakultas Hukum, khususnya 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. Dalam hal survey kepuasan terhadap dosen Pembimbing Akademik oleh mahasiswa, terdapat pada kategori ***responsiveness* (daya tanggap).**

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 mengenai kepuasan mahasiswa terhadap Pembimbing Akademik, belum disusun secara khusus. Namun, dalam hal ini, berkaitan dengan Kepuasan terhadap Pembimbing Akademik, dapat diukur melalui salah satu instrumen pada kuesioner Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM). Survey ini disusun untuk mengetahui respon dan penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Pembimbing Akademik. *Survey* ini dilakukan 1 (satu) tahun sekali, namun pada Prodi Hukum Program Doktor dilakukan secara rutin setiap semester.

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

   Adapun indikator dalam ELOM yang berkaitan dengan Pembimbing Akademik yaitu:

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		[4]	[3]	[2]	[1]
Daya Tanggap *(Responsiveness)* yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu *customer* dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.					
10	Bagaimana kemudahan dan respon Fakultas serta **Dosen Pembimbing Akademik (PA)** dalam menanggapi permasalahan mahasiswa?				

C. SKALA PENILAIAN

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

Seluruh mahasiswa aktif pada Fakultas Hukum, khususnya Program Studi Hukum Program Doktor.

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)*. 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://bit.ly/ELOM-FH-UPNVJ.

F. WAKTU PELAKSANAAN

Survey kepuasan terhadap *stakeholder* dilakukan 1 semester sekali, dalam periode Genap 2025/2026, masa pengisian *survey* ini dalam rentang waktu **1 Juli 2026** hingga **29 Juli 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 **Dosen Pembimbing Akademik (PA)** yang diberikan kepada seluruh mahasiswa aktif pada Fakultas Hukum, khususnya Program Studi Hukum Program Doktor. Analisis hasil *survey* dilakukan dengan cara nilai jawaban akan diakumulasikan untuk setiap butir pertanyaan yang ada pada kuesioner, dibawah ini

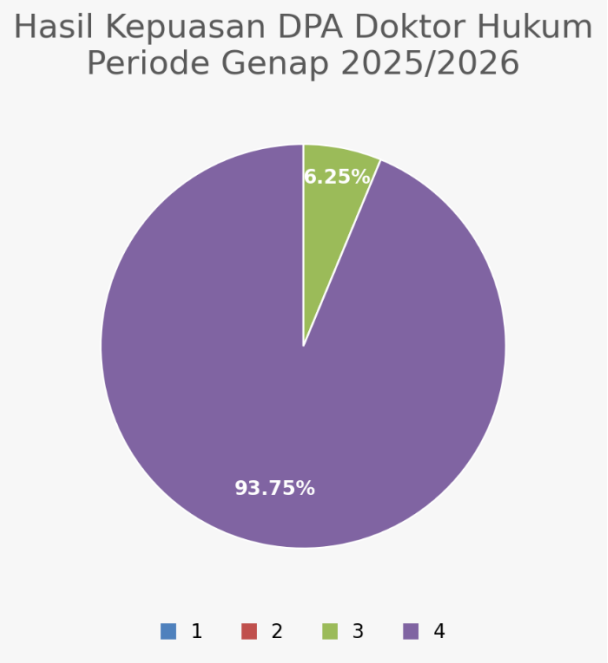
Nilai	Interval	Kategori
1	1,00 – 1,75	Kurang
2	1,76 – 2,50	Cukup
3	2,51 – 3,25	Baik
4	3,26 – 4.00	Sangat Baik

Selain dengan menghitung nilai pada butir pertanyaan, dilakukan perhitungan nilai presentase jawaban tersebut dan kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan dan disajikan dalam bentuk diagramfrekuensi.

Pelaksanaan *survey* pada periode **Genap 2025/2026** dengan jumlah mahasiswa aktif sebanyak **16** orang, dan jumlah responden yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **16** orang. Berikut hasil perhitungan rata-rata *survey* evaluasi dosen Pembimbing Akademik (PA) oleh mahasiswa periode Genap 2025/2026:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
Daya Tanggap *(Responsiveness)* yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu *customer* dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.			
10	Bagaimana kemudahan dan respon Fakultas serta **Dosen Pembimbing Akademik (PA)** dalam menanggapi permasalahan mahasiswa?	3,94	Sangat Baik

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



BAB IV
PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan *survey* diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada periode **Genap 2025/2026,** sebanyak **16 orang** responden mahsiswa Program Doktor hukum menyatakan bahwa pelayanan oleh **Dosen Pembimbing Akademik** selama satu semester sudah masuk dalam kategori sangat baik, dengan **skor 3,94.**

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

a. Tetap melakukan koordinasi melalui pertemuan rutin dengan para dosen Pembimbing Akademik di setiap awal semester untuk melakukan *updating* terhadap pelayanan dan sistem apa saja yang dapat disosialisasikan kepada mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik.
b. Membuat sistem umpan balik yang memungkinkan mahasiswa memberikan tanggapan langsung jika mereka merasa ada kebutuhan yang belum ditanggapi dengan cepat (*responsive*).

Disahkan oleh,
Wakil Dekan bidang Akademik,

Dr. Beniharmoni Harefa, SH, LLM.

Disusun oleh,
Koord. Program Studi Hukum Program Doktor

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

Mengetahui,
Kepala Lembaga Penjaminan Mutu dan
Pengembangan Pembelajaran (LPMPP)

Satria Yudhia Wijaya, MS.Ak

Timestamp	Nama	NIM	Program Studi	10 Bagaimana kemudahan dan respon fakultas serta dosen pembimbing akademik (PA) dalam menanggapi permasalahan mahasiswa?
7/20/2026 13:22:21	Cahya H H	2510631006	S-3 Doktor Hukum	4
7/20/2026 13:29:47	Sunandar Pramono	2410632004	S-3 Doktor Hukum	4
7/20/2026 16:10:52	Lisza Nurchayatie	2410632002	S-3 Doktor Hukum	3
7/22/2026 19:35:01	Lutfi Hasbi	2510631001	S-3 Doktor Hukum	4
7/22/2026 19:37:44	AFFRIZAL HAMID	2510631008	S-3 Doktor Hukum	4
7/22/2026 19:38:56	ALISYA RAHMA SAEBANI	2510631007	S-3 Doktor Hukum	4
7/22/2026 19:44:16	Chairul Aman	2510631003	S-3 Doktor Hukum	4
7/22/2026 19:46:38	Abdul Rahman Hamid	2510631002	S-3 Doktor Hukum	4
7/22/2026 19:54:36	Husni Mubarok	2510631009	S-3 Doktor Hukum	4
7/22/2026 19:57:34	MUNGKI HADIPRATIKTO	2510631005	S-3 Doktor Hukum	4
7/22/2026 19:59:34	army setyo wibowo	2410632003	S-3 Doktor Hukum	4
7/22/2026 20:00:45	karli	2410632003	S-3 Doktor Hukum	4
7/22/2026 20:01:52	Taufik Efendi	2410632006	S-3 Doktor Hukum	4
7/22/2026 20:03:13	Dwi Aryanti Ramadhani	2410632001	S-3 Doktor Hukum	4
7/22/2026 20:04:31	Cut Dara Puspita	2410632005	S-3 Doktor Hukum	4
7/22/2026 20:20:43	Ichwan Setiawan	2510631004	S-3 Doktor Hukum	4