



LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN OLEH DOSEN PRODI HUKUM BISNIS

FAKULTAS HUKUM UPN “VETERAN” JAKARTA

2026

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 yang 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 sasarannya.

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 Dosen pada Program Studi Hukum Bisnis Program Sarjana.

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 Bisnis 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 Kepuasan Dosen disusun untuk mengetahui respon dan penilaian dosen terhadap aktifitas pembelajaran selama 1 semester. *Survey* ini dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 semester di akhir semester.

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 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 handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya?				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.					
6	Bagaimana dukungan fasilitas yang diterima dosen untuk mengurus kepangkatan akademik?				
7	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti kegiatan seminar/pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu?				
8	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?				
9	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas?				

10	Bagaimana dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama UPN Veteran Jakarta dengan pihak eksternal?				
11	Bagaimana koordinasi/kerjasama antar lembaga/fakultas/program studi/unit di lingkungan UPN Veteran Jakarta?				
Kepastian (Assurance) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan					
12	Bagaimana pemenuhan minimal sks (12 sks) bagi dosen setiap semester?				
13	Bagaimana perihal kewajiban dosen untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan), dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya?				
14	Bagaimana perihal dosen untuk melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan?				
15	Bagaimana perihal gaji dan pendapatan lain yang diterima dosen untuk memenuhi kebutuhan hidup yang memadai?				
16	Bagaimana kesesuaian THR yang diperoleh Dosen dengan aturan yang berlaku?				
17	Bagaimana kesesuaian jaminan kesehatan yang diterima oleh dosen dengan aturan yang berlaku?				
Empati (Empathy) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami					
18	Bagaimana informasi yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan penelitian internal maupun eksternal?				
19	Bagaimana kesempatan yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan penelitian sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal UMK atau pihak eksternal?				
20	Bagaimana informasi yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal?				
21	Bagaimana kesempatan yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal UMK atau pihak eksternal?				
22	Bagaimana perhatian yang diberikan Pimpinan untuk setiap hasil kerja dosen?				

23	Bagaimana Pimpinan berkomunikasi dengan dosen?				
24	Bagaimana dukungan yang diberikan pimpinan pada setiap pekerjaan dosen?				
25	Bagaimana reward dan punishment yang diberikan Pimpinan terhadap hasil kerja dosen?				
26	Bagaimana pengawasan yang dilakukan Pimpinan terhadap tugas dosen dalam mengajar?				
27	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun?				
28	Bagaimana bantuan yang diterima dosen apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga?				
29	Bagaimana dosen mendapatkan penyelesaian jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan?				
Tangible (Berwujud) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,					
30	Bagaimana penyediaan LCD di setiap ruang kelas untuk proses pembelajaran?				
31	Bagaimana kenyamanan ruang kelas untuk proses pembelajaran?				
32	Bagaimana ketersediaan ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)				
33	Bagaimana ketersediaan sarana akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya?				
34	Bagaimana ketersediaan toilet yang bersih dan memadai?				
35	Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran?				
36	Bagaimana ketersediaan sarana perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif?				
37	Bagaimana ketersediaan sarana dan fasilitas kesehatan?				
38	Bagaimana ketersediaan sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam?				
39	Bagaimana sarana parkir yang memadai dana man?				
40	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 Dosen aktif Program Studi Hukum Bisnis 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 Survey Kepuasan oleh Share link *googleforms*.

F. WAKTU PELAKSANAAN

Survey kepuasan terhadap *stakeholder* dilakukan 1 semester sekali, dalam periode Genap 2025/2026, masa pengisian *survey* dalam rentang waktu 12 Januari 2026 hingga 15 Juli 2026.

BAB III

HASIL

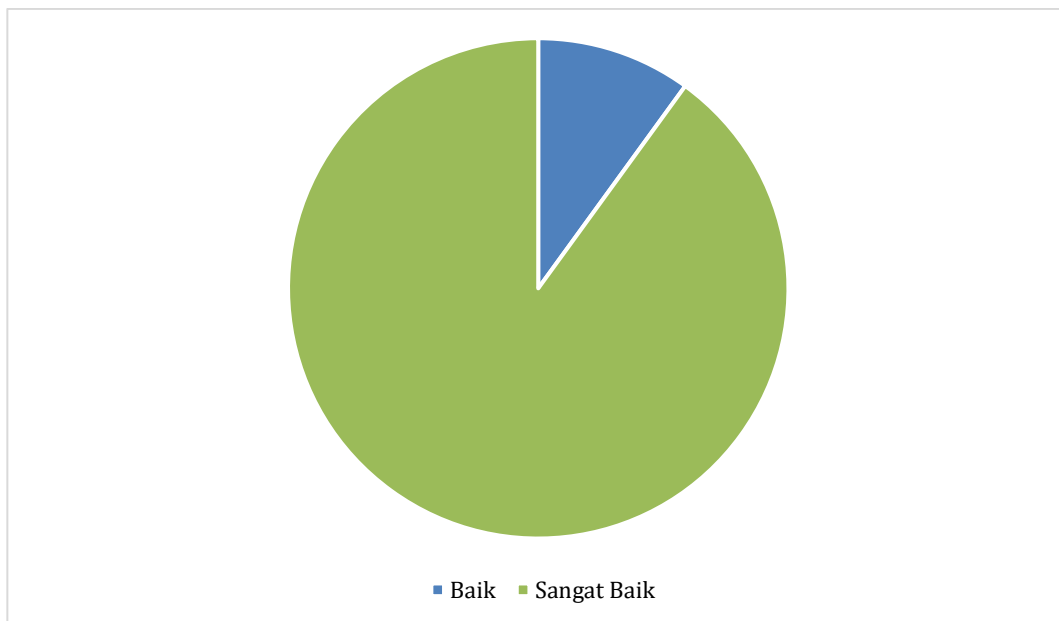
Tahap selanjutnya dalam pengolahan data *survey* adalah melakukan analisa terhadap hasil yang telah diperoleh. Analisis ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan kesimpulan atau gambaran hasil layanan berupa kepuasan dosen selama satu semester terhadap program studi hukum bisnis pada Fakultas Hukum UPN 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* Kepuasan oleh Dosen yang datanya diperoleh dari hasil penarikan data melalui *googleforms*:

No	Nama Dosen	Skor Nilai Rata-Rata	Predikat
1	Taupiqqurrahman, SH., M.Kn	3,84	Sangat Baik
2	Rianda Dirkareshza, SH,MH	4,00	Sangat Baik
3	Dr. Diani Sadiawati, S.H., LL.M.	4,00	Sangat Baik
4	Dr. Muthia Sakti, S.H., M.H	3,02	Baik
5	Ema Nurkhaerani, SH, MH	3,57	Sangat Baik
6	Dwi Najah Tsirwiyati, SH, MH	3,54	Sangat Baik
Rerata Keseluruhan		3,66	

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



Presentase predikat hasil *survey* oleh dosen sejumlah 6 orang yaitu sebanyak **90%** memperoleh predikat **Sangat Baik**, atau sebanyak **5 orang** dosen dari total **6 dosen** yang mengajar pada semester Genap 2025/2026. Serta sebanyak **10%** memperoleh predikat **Baik**, atau sebanyak **1 orang** dosen dari total **6 dosen** yang mengajar pada semester Genap 2025/2026.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan *survey* diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada periode **2025/2026 Genap**, sebanyak **90%** memperoleh predikat sangat baik, dan **10%** memperoleh predikat baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa proses belajar mengajar dan kepuasan dosen terhadap Program Studi Hukum Bisnis tergolong cukup baik.

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

- a. Menyampaikan laporan hasil survey 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, 17 Juli 2026

Di sahkan oleh,

Wakil Dekan I



Dr. Beniharmoni Harefa, S.H.,LL.M

Di susun oleh,

Ketua Program Studi
S-1 Hukum Bisnis



Rianda Dirkareshza, S.H.,M.H

Mengetahui,

Kepala Lembaga Pengembangan Pembelajaran & Penjaminan Mutu (LP3M)

Satria Yudhia Wijaya, MS.Ak