

**LAPORAN HASIL SURVEI
EVALUASI LAYANAN OLEH DOSEN (ELOD)**



**Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta
2026**

Kata Pengantar

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Hasil dan Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Evaluasi Layanan oleh Dosen Semester Genap Tahun 2025/2026. 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 Layanan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta dengan mengukur kinerja berbagai aspek 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.

Jakarta,

Hormat Kami,

Koordinator Program Studi Hukum

Program Magister

Dr. Muhammad Helmi Fahrozi, S.H.I., S.H., M.H.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
BAB I	4
PENDAHULUAN	4
A. LATAR BELAKANG	4
B. TUJUAN SURVEI	5
C. MANFAAT SURVEI	5
D. RUANG LINGKUP	6
BAB II	7
METODE	7
A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	7
B. INSTRUMEN SURVEI	7
C. SKALA PENILAIAN	11
D. RESPONDEN	11
E. METODE PENGAMBILAN DATA	11
F. WAKTU PELAKSANAAN	11
BAB III	12
HASIL	12
BAB IV	17
PENUTUP	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pendidikan tinggi merupakan bentuk layanan publik yang menuntut perguruan tinggi untuk mempertanggungjawabkan mutu pelaksanaannya kepada seluruh pemangku kepentingan. Dalam konteks tersebut, dosen memiliki posisi penting sebagai penerima langsung layanan akademik sekaligus sumber informasi utama dalam menilai keterlaksanaan proses pembelajaran. Oleh karena itu, perguruan tinggi, termasuk penyelenggara pendidikan pada jenjang pascasarjana, perlu melakukan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa proses pembelajaran telah dilaksanakan sesuai dengan standar mutu serta mampu memenuhi kebutuhan akademik dosen.

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta (UPNVJ), sebagai perguruan tinggi negeri, memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi yang bermutu, relevan, dan berorientasi pada peningkatan daya saing lulusan. Tanggung jawab tersebut juga dilaksanakan oleh Fakultas Hukum melalui Program Studi Magister Hukum. Dibandingkan dengan program sarjana, penyelenggaraan pembelajaran pada jenjang magister memiliki karakteristik yang lebih spesifik, antara lain kedalaman kajian keilmuan, penekanan pada kemampuan analitis dan penelitian, jumlah peserta dalam setiap kelas yang relatif terbatas, serta keterlibatan dosen dengan kualifikasi akademik doktor dan profesor. Selain itu, struktur kurikulum Program Studi Magister Hukum mencakup kegiatan akademik yang berorientasi pada penelitian, seperti Seminar Proposal, Seminar Hasil Penelitian, Tesis, serta Publikasi Nasional atau Internasional.

Karakteristik tersebut menuntut proses pembelajaran yang tidak hanya memenuhi ketentuan administratif, tetapi juga mampu mendorong terjadinya interaksi akademik yang kritis, responsif, dan berorientasi pada pengembangan kompetensi dosen. Dengan demikian, evaluasi pembelajaran pada Program Studi Magister Hukum perlu dilaksanakan menggunakan instrumen yang relevan dengan konteks pendidikan pascasarjana serta mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kinerja dosen dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran. Sebagai bagian dari penerapan tata kelola perguruan tinggi yang baik dan Sistem Penjaminan Mutu Internal, UPNVJ menyelenggarakan Evaluasi Layanan oleh

Dosen (ELOD). 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. Hasil ELOD Tahun Akademik 2025/2026 menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Magister Hukum, Fakultas Hukum, Gugus Penjaminan Mutu, dan Unit Penjaminan Mutu dalam menilai efektivitas proses layanan terhadap dosen. Hasil tersebut selanjutnya digunakan untuk merumuskan tindak lanjut yang terukur, menetapkan prioritas perbaikan, serta memantau keterlaksanaan tindakan perbaikan pada semester berikutnya.

B. TUJUAN SURVEI

Survei ELOD ini bertujuan untuk :

a. Tujuan Umum

- 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.
- Untuk merumuskan kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi seluruh pemangku kepentingan berdasarkan hasil evaluasi.
- Hasil survei dimanfaatkan oleh Fakultas Hukum untuk meningkatkan kinerja Layanan Dosen pengelolaan Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta.

b. Tujuan Khusus

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 SURVEI

Manfaat penyelenggaraan survei ini dirasakan oleh berbagai pemangku kepentingan.

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

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam survei ini adalah seluruh dosen aktif pada Program Studi Hukum Program Magister, Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta.

BAB II

METODE

A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan melalui survei daring (online survey) menggunakan formulir elektronik (Google Form) yang disebarakan kepada mahasiswa aktif Program Studi Magister Hukum. Teknik ini dipilih karena efisien dalam menjangkau responden secara luas dan memungkinkan perekaman data secara otomatis dan terstruktur untuk keperluan analisis SPMI.

B. INSTRUMEN SURVEI

Kuesioner Evaluasi Layanan oleh Dosen (ELOD) disusun mengetahui respon dan penilaian mahasiswa terhadap aktifitas pembelajaran.

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 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?				

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu *customer* 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 iunternal 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?				

Kepastian (*Assurance*) 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 ntuk 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?				
Empati (<i>Empathy</i>) 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?				
Tangible (Berwujud) 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 aktif Program Studi Hukum Program Magister, Fakultas Hukum.

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*). 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 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 pengajaran selama satu semester yang diberikan kepada mahasiswa Magister Hukum 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 **2026** dengan jumlah mahasiswa aktif yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **27** orang. Berikut hasil perhitungan rata- rata *survey* evaluasi layanan oleh mahasiswa periode tahun 2026 :

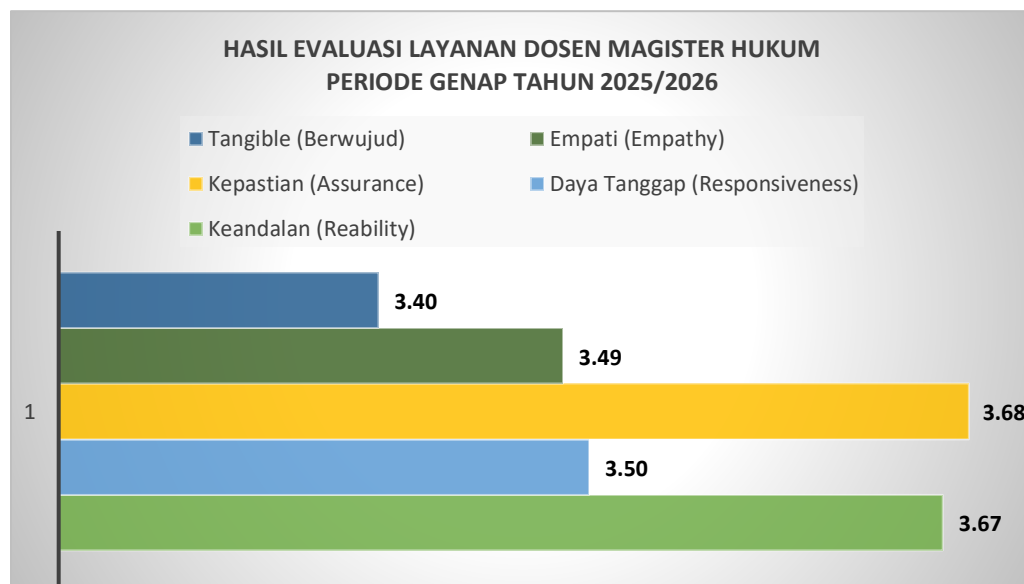
No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
Keandalan (<i>Reability</i>) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.			
1	Bagaimana penempatan/ plotting dosen mengajar di UPNVJ	3,51	Sangat Baik
2	Bagaimana pemberdayaan dosen untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa?	3,74	Sangat Baik
3	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk Menyusun buku ajar atau <i>handout</i> , modul atau karya ilmiah yang lainnya?	3,74	Sangat Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 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?	3,51	Sangat Baik
5	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk mengikuti kegiatan seminar/ pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu?	3,55	Sangat Baik
6	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari iunternal UPN Veteran Jakarta atau pihak eksternal?	3,4	Sangat Baik
7	Bagaimana kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas?	3,51	Sangat Baik
8	Bagaimana dosen mendapatkan manfaat dari hasil Kerjasama UPN Veteran Jakarta dengan pihak eksternal?	3,51	Sangat Baik
9	Bagaimana koordinasi/ Kerjasama antar lembaga/ fakultas/ program studi/ unit di lingkungan UPN Veteran Jakarta?	3,48	Sangat Baik
Kepastian (<i>Assurance</i>) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan			
10	Bagaimana pemenuhan minimal sks (12 sks) bagi dosen setiap semester?	3,92	Sangat Baik
11	Bagaimana perihal kewajiban dosen untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan) dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya?	3,77	Sangat Baik
12	Bagaimana perihal dosen ntuk melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan?	3,7	Sangat Baik
13	Bagaimana perihal gaji dan pendapatan lain yang diterima dosen untuk memenuhi kebutuhan hidup yang memadai?	3,29	Sangat Baik
14	Bagaimana kesesuaian THR yang diperoleh dosen dengan aturan yang berlaku?	3,74	Sangat Baik
15	Bagaimana kesesuaian jaminan Kesehatan yang diterima oleh dosen dengan aturan yang berlaku?	3,62	Sangat Baik
Empati (<i>Empathy</i>) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami			

16	Bagaimana informasi yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan penelitian internal maupun eksternal?	3,48	Sangat Baik
17	Bagaimana kesempatan yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan penelitian sesuai	3,48	Sangat Baik
18	Bagaimana informasi yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal?	3,51	Sangat Baik
19	Bagaimana kesempatan yang disampaikan kepada dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal UMK atau pihak eksternal?	3,51	Sangat Baik
20	Bagaimana perhatian yang diberikan Pimpinan untuk setiap hasil kerja dosen?	3,4	Sangat Baik
21	Bagaimana pimpinan berkomunikasi dengan dosen?	3,44	Sangat Baik
22	Bagaimana dukungan yang diberikan pimpinan pada setiap pekerjaan dosen?	3,33	Sangat Baik
23	Bagaimana <i>reward</i> dan <i>punishment</i> yang diberikan pimpinan terhadap hasil kerja dosen?	3,33	Sangat Baik
24	Bagaimana pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap tugas dosen dalam mengajar?	3,74	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?	3,74	Sangat Baik
27	Bagaimana dosen mendapatkan penyelesaian jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan?	3,48	Sangat Baik
Tangible (Berwujud) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,			
28	Bagaimana penyediaan LCD di setiap ruang kelas untuk proses pembelajaran?	3,62	Sangat Baik
29	Bagaimana kenyamanan ruang kelas untuk proses pembelajaran?	3,48	Sangat Baik

30	Bagaimana ketersediaan ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)?	3,37	Sangat Baik
31	Bagaimana ketersediaan sarana akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya?	2,96	Baik
32	Bagaimana ketersediaan toilet yang bersih dan memadai?	3,33	Sangat Baik
33	Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai dengan koleksi Pustaka yang representatif?	3,51	Sangat Baik
34	Bagaimana ketersediaan sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang pembelajaran?	3,48	Sangat Baik
35	Bagaimana ketersediaan sarana dan fasilitas Kesehatan?	3,22	Baik
36	Bagaimana ketersediaan sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam?	3,44	Baik
37	Bagaimana ketersediaan sarana parkir yang memadai dan aman?	3,25	Baik
38	Bagaimana ketersediaan penerangan yang memadai di semua ruangan?	3,7	Sangat Baik

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



Adapun rata rata evaluasi layanan oleh dosen Magister Hukum Periode Genap Tahun 2025/2026 adalah sebagai berikut :

Unsur Pelayanan	Nilai
Keandalan (<i>Reability</i>)	3,67%
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,5%
Kepastian (<i>Assurance</i>)	3,68%
Empati (<i>Empathy</i>)	3,49%
<i>Tangible</i> (Berwujud)	3,4%

Presentase hasil *survey* kepuasan layanan oleh dosen Magister Hukum Periode Genap Tahun 2025/2026 adalah Keandalan (*Reability*) sebanyak 3,67%, Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 3,5%, Kepastian (*Assurance*) sebanyak 3,68%, Empati (*Empathy*) sebanyak 3,49%, dan *Tangible* (Berwujud) sebanyak 3,4%.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil survei Evaluasi Layanan oleh Dosen (ELOD) Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Tahun Akademik 2025/2026, diperoleh data sebanyak **27 responden** yang memberikan penilaian. Seluruh unsur pelayanan tersebut berada pada rentang kategori **Sangat Baik** dengan skor rata-rata sebesar 3,55% berdasarkan interval penilaian yang telah ditetapkan.

Adapun upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan oleh Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta berdasarkan hasil survei tersebut antara lain:

1. Mempertahankan kualitas layanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik serta terus melakukan evaluasi berkala untuk memastikan konsistensi mutu pelayanan.
2. Meningkatkan aspek layanan, khususnya pada aspek fasilitas pendukung, akses teknologi informasi, serta sarana pembelajaran agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan.
3. Meningkatkan respons terhadap masukan dan keluhan mahasiswa melalui mekanisme evaluasi dan tindak lanjut yang lebih optimal sebagai bagian dari pelaksanaan siklus peningkatan mutu berkelanjutan (*continuous quality improvement*).

Jakarta,

Disahkan oleh,
Wakil Dekan Bidang Akademik



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

Disusun oleh,
Koordinator Program Studi Hukum
Program Magister

Dr. Muhammad Helmi Fahrozi, S.H.I., S.H., M.H.

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

Satria Yudhia Wijaya, S.E.,MS.Ak