

**LAPORAN HASIL SURVEI
EVALUASI LAYANAN OLEH MAHASISWA (ELOM)**



**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 Mahasiswa 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 Mahasiswa 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	10
D. RESPONDEN	10
E. METODE PENGAMBILAN DATA	11
F. WAKTU PELAKSANAAN	11
BAB III	12
HASIL	12
BAB IV	16
PENUTUP.....	16

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, mahasiswa 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 mahasiswa.

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 mahasiswa. 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

Mahasiswa (ELOM). 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 ELOM 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 mahasiswa. 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 ELOM 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 Mahasiswa pengelolaan Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta.

b. Tujuan Khusus

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 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 mahasiswa 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 Mahasiswa (ELOM) 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 kualitas pengelolaan Fakultas dalam kegiatan KRS/KHS?				
2	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam proses pembelajaran (termasuk jadwal kuliah, kompetensi dosen, ketersediaan buku/e-book/hand out/modul, e-learning, kualitas soal, dan penilaian)?				
3	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan praktikum (termasuk penetapan dosen, jadwal, ketersediaan materi/modul, alat/bahan di laboratorium)?				
4	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam mengatur jadwal ujian mata kuliah (termasuk pengumuman, timeline, dan syarat pendaftaran)?				

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		[4]	[3]	[2]	[1]
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 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 dalam 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, dan sebagainya)?				
12	Bagaimana respon Fakultas dalam menindaklanjuti keluhan mahasiswa?				
13	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memberikan layanan secara 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 dalam 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?				

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		[4]	[3]	[2]	[1]
18	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam menetapkan proses yudisium?				
19	Bagaimana pelayanan bidang keuangan yang diberikan oleh seluruh tenaga kependidikan?				
Empati (<i>Empathy</i>) 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 maupun 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 (<i>Berwujud</i>) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan.					
25	Bagaimana kelengkapan media pembelajaran untuk penyampaian materi kuliah (termasuk LCD, Video Tutor, dan e-learning)?				
26	Bagaimana kualitas sarana perkuliahan (termasuk kursi, meja, AC, papan tulis, dan 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 sistem informasi lainnya yang tersedia)?				

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		[4]	[3]	[2]	[1]
32	Bagaimana kondisi sarana pendukung lainnya (termasuk kebersihan toilet, fasilitas umum, dan lingkungan kampus)?				

Keterangan:

- *) PKM = Program Kreativitas 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 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.

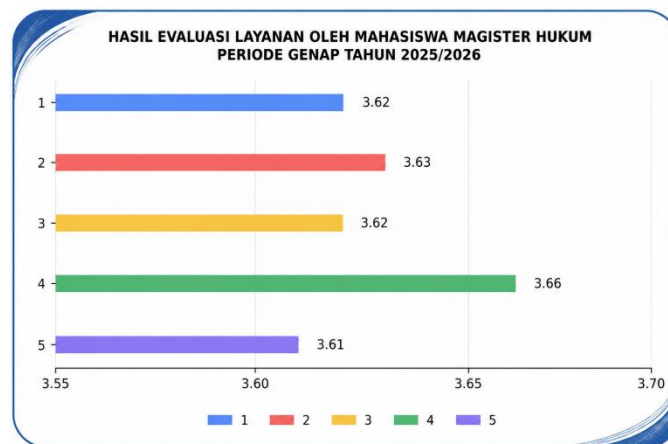
Pelaksanaan *survey* pada periode tahun **2026** dengan jumlah mahasiswa aktif yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **69** orang. Berikut hasil perhitungan rata- rata *survey* evaluasi layanan oleh mahasiswa periode tahun 2026 :

No	Indikator yang Dinilia	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?	3.71	Sangat Baik
2	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam proses pembelajaran (termasuk jadwal kuliah, kompetensi dosen, ketersediaan buku/e-book/hand out/modul, e-learning, kualitas soal, dan penilaian)?	3.61	Sangat Baik
3	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan praktikum (termasuk penetapan dosen, jadwal, ketersediaan materi/modul, alat/bahan di laboratorium)?	3.62	Sangat Baik
4	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam mengatur jadwal ujian mata kuliah (termasuk pengumuman, timeline, dan syarat pendaftaran)?	3.64	Sangat Baik
5	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam program bidang kemahasiswaan (PKM, KBMI, Expo KMI, Lomba Akademik/Non Akademik, UKM, HMJ, BEM)?	3.61	Sangat Baik

No	Indikator yang Dinilia	Nilai Unsur Pelayanan	
6	Bagaimana kejelasan informasi yang diberikan kepada mahasiswa terkait dengan kegiatan akademik dan non akademik?	3.57	Sangat Baik
7	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pelaksanaan program MBKM?	3.57	Sangat 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)?	3.57	Sangat Baik
9	Bagaimana kemampuan semua dosen dalam memberikan umpan balik terhadap setiap penugasan?	3.64	Sangat Baik
10	Bagaimana kemudahan dan respon Fakultas serta dosen pembimbing akademik (PA) dalam menanggapi permasalahan mahasiswa?	3.67	Sangat Baik
11	Bagaimana kecepatan dan pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan dalam menyiapkan sarana prasarana perkuliahan (ruang kelas, LCD, laptop, lampu, dan sebagainya)?	3.68	Sangat Baik
12	Bagaimana respon Fakultas dalam menindaklanjuti keluhan mahasiswa?	3.58	Sangat Baik
13	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memberikan layanan secara adil dan tidak membedakan mahasiswa?	3.64	Sangat Baik
Kepastian (<i>Assurance</i>) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.			
14	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam pembagian ijazah?	3.57	Sangat Baik
15	Bagaimana konsistensi Fakultas dalam menjalankan kewajiban akademik dan non akademik yang telah ditetapkan?	3.57	Sangat Baik
16	Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa?	3.65	Sangat Baik
17	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam proses wisuda?	3.64	Sangat Baik
18	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam menetapkan proses yudisium?	3.65	Sangat Baik
19	Bagaimana pelayanan bidang keuangan yang diberikan oleh seluruh tenaga kependidikan?	3.65	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.			
20	Bagaimana semua tenaga kependidikan memberikan pelayanan tanpa membedakan mahasiswa?	3.70	Sangat Baik
21	Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan yang adil dan tidak membedakan mahasiswa?	3.68	Sangat Baik
22	Bagaimana apresiasi Program Studi/Fakultas terhadap prestasi akademik maupun non akademik yang diperoleh mahasiswa?	3.62	Sangat Baik
23	Bagaimana kualitas pengelolaan Fakultas dalam memfasilitasi perolehan sertifikasi kompetensi?	3.65	Sangat Baik
24	Bagaimana kualitas layanan Fakultas dalam memfasilitasi peluang beasiswa?	3.65	Sangat Baik
Tangible (<i>Berwujud</i>) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan.			
25	Bagaimana kelengkapan media pembelajaran untuk penyampaian materi kuliah (termasuk LCD, Video Tutor, dan e-learning)?	3.65	Sangat Baik

No	Indikator yang Dinilia	Nilai Unsur Pelayanan	
26	Bagaimana kualitas sarana perkuliahan (termasuk kursi, meja, AC, papan tulis, dan WiFi)?	3.67	Sangat Baik
27	Bagaimana keramahan, kecekatan, dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan?	3.67	Sangat Baik
28	Bagaimana Fakultas menyediakan fasilitas pendidikan dan fasilitas umum?	3.65	Sangat Baik
29	Bagaimana kelengkapan buku referensi di perpustakaan dan sarana ruang baca (jika ada)?	3.52	Sangat Baik
30	Bagaimana kecepatan akses internet di lingkungan kampus?	3.51	Sangat Baik
31	Bagaimana kinerja sistem informasi yang tersedia saat ini (termasuk SIAKAD, SIM Wisuda, SIM Presma, atau sistem informasi lainnya yang tersedia)?	3.64	Sangat Baik
32	Bagaimana kondisi sarana pendukung lainnya (termasuk kebersihan toilet, fasilitas umum, dan lingkungan kampus)?	3.57	Sangat Baik

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



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

Unsur Pelayanan	Nilai
Keandalan (<i>Reability</i>)	3,62%
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,63%
Kepastian (<i>Assurance</i>)	3,62%
Empati (<i>Empathy</i>)	3,66%
<i>Tangible</i> (Berwujud)	3,61%

Presentase hasil *survey* kepuasan layanan oleh mahasiswa Magister Hukum Periode Genap Tahun 2025/2026 adalah Keandalan (*Reability*) sebanyak 3,62%, Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 3,63%, Kepastian (*Assurance*) sebanyak 3,62%, Empati (*Empathy*) sebanyak 3,66%, dan *Tangible* (Berwujud) sebanyak 3,61%.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil survei Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM) Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Tahun Akademik 2025/2026, diperoleh data sebanyak **69 responden** yang memberikan penilaian. Seluruh unsur pelayanan tersebut berada pada rentang kategori **Sangat Baik** dengan skor rata-rata sebesar 3,63% 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