TA. 2025/2026

LAPORAN HASIL SURVEI

KEPUASAN MITRA KERJASAMA

Program Studi Hukum
Program Doktor

FAKULTAS HUKUM
UPN "VETERAN" JAKARTA

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 Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 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 Mitra Kerjasama 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 Doktor

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

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 8
D. RESPONDEN 8
E. METODE PENGAMBILAN DATA 9
F. WAKTU PELAKSANAAN 9
BAB III 10
HASIL 10
BAB IV 12
PENUTUP 12

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. Di samping itu, kepuasan mitra kerja sama menjadi pilar krusial bagi keberlanjutan institusi dalam memperluas jejaring, meningkatkan relevansi kurikulum, serta mengoptimalkan implementasi kemitraan strategis. Oleh karena itu, perguruan tinggi, termasuk penyelenggara pendidikan pada jenjang pascasarjana, perlu melakukan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa layanan pembelajaran serta hubungan kemitraan telah dilaksanakan sesuai standar mutu, mampu memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa, dan meningkatkan kepuasan mitra kerjasama.

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 Doktor 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 Doktor 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 Doktor 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 survei kepuasan stakeholder, termasuk pengukuran tingkat kepuasan mitra kerjasama sebagai salah satu bentuk umpan balik atas kinerja UPN Veteran Jakarta secara menyeluruh.

Hasil survei kepuasan stakeholder—khususnya mengenai kepuasan mitra kerjasama—dapat menggambarkan sejauh mana kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan manajemen pengelola telah memenuhi tuntutan maupun kriteria yang ditetapkan institusi. Hasil penilaian kepuasan mitra kerja sama Tahun Akademik 2025/2026 menjadi bahan evaluasi komprehensif bagi Program Studi Doktor Hukum, Fakultas Hukum, Gugus Penjaminan Mutu, dan Unit Penjaminan Mutu dalam menilai efektivitas layanan dan hubungan kolaborasi eksternal. 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 Kepuasan Mitra Kerjasama 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 mitra kerjasama 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 mitra kerjasama 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 disebarkan kepada mahasiswa aktif Program Studi Doktor 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 Kepuasan Mitra Kerjasama disusun mengetahui respon dan penilaian mitra terhadap aktifitas kerjasama.

1. Identitas Diri

- Nama Institusi (optional)
- Nama Responden (optional)
- Jabatan Responden (optional)
- Tanggal Pengisian (wajib)
- Alamat (wajib)
- Jenis Mitra (wajib)
- Lingkup Kerjasama (wajib)

2. Instrumen Survey

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		[4]	[3]	[2]	[1]
1	Bagaimana ketepatan waktu dalam proses pembuatan kerjasama (PKS) atau nota kesepahaman dengan UPNVJ?				
2	Bagaimana pemenuhan harapan dari hasil kerjasama dengan UPNVJ?				
3	Bagaimana keandalan dan profesionalisme staf UPNVJ yang terlibat dalam kegiatan kerjasama selama ini?				
4	Bagaimana UPNVJ mengkomunikasikan laporan hasil kerjasama selama ini?				

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		[4]	[3]	[2]	[1]
5	Bagaimana implementasi kegiatan kerjasama atas PKS/MoU yang telah disepakati?				
6	Bagaimana keberlanjutan kerjasama antara Institusi kami dengan UPNVJ di masa mendatang?				
7	Bagaimana pendampingan dan bantuan yang diberikan pihak UPNVJ dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?				
8	Bagaimana manfaat yang dirasakan institusi selama kegiatan kerjasama berlangsung?				
9	Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?				
10	Bagaimana keramahan dan kesopanan yang ditunjukan oleh staf UPNVJ selama kegiatan kerjasama ini?				

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 mitra kerjasama 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 kerjasama selama satu semester yang diberikan kepada mahasiswa Doktor 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

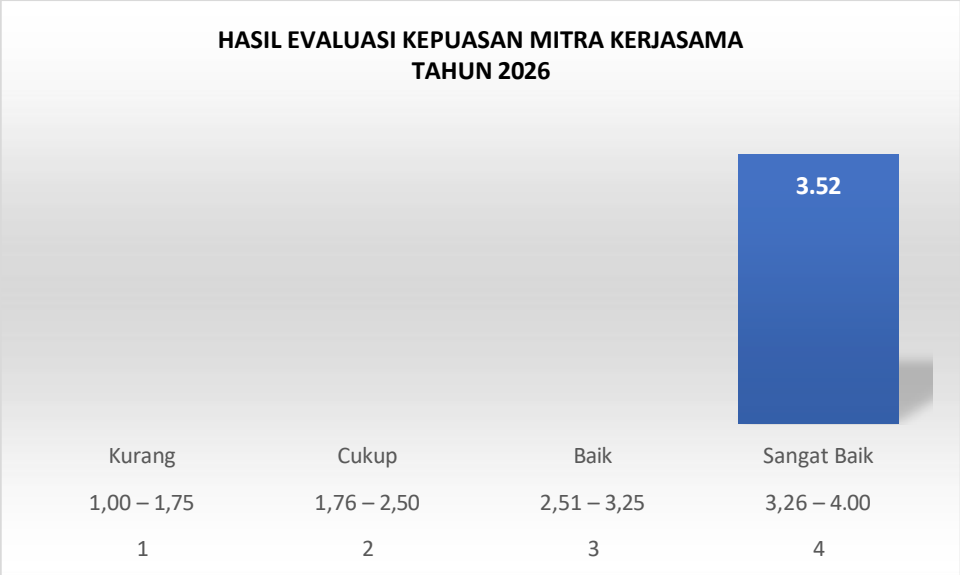
Selain dengan menghitung nilai setiap butir pertanyaan, dilakukan perhitungan nilai presentase setiap jawaban tersebut dan kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan dan disajikan dalam bentuk diagram/distribusi frekuensi.

Pelaksanaan *survey* pada periode tahun **2026** dengan jumlah mitra kerjasama aktif yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **19** orang**.** Berikut hasil perhitungan rata- rata *survey* evaluasi layanan oleh mahasiswa periode tahun 2026 :

No	Indikator yang Dinilai	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Bagaimana ketepatan waktu dalam proses pembuatan kerjasama (PKS) atau nota kesepahaman dengan UPNVJ?	3,47	Sangat Baik
2	Bagaimana pemenuhan harapan dari hasil kerjasama dengan UPNVJ?	3,58	Sangat Baik
3	Bagaimana pendampingan dan bantuan yang diberikan pihak UPNVJ dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?	3,47	Sangat Baik
4	Bagaimana UPNVJ mengkomunikasikan laporan hasil kerjasama selama ini?	3,47	Sangat Baik
5	Bagaimana implementasi kegiatan kerjasama atas PKS/MoU yang telah disepakati?	3,57	Sangat Baik
6	Bagaimana keberlanjutan kerjasama antara Institusi kami dengan UPNVJ di masa mendatang?	3,47	Sangat Baik
7	Bagaimana pendampingan dan bantuan yang diberikan pihak UPNVJ dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?	3,53	Sangat Baik
8	Bagaimana manfaat yang dirasakan institusi selama kegiatan kerjasama berlangsung?	3,53	Sangat Baik

No	Indikator yang Dinilai	Nilai Unsur Pelayanan	
9	Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama?	3,63	Sangat Baik
10	Bagaimana keramahan dan kesopanan yang ditunjukan oleh staf UPNVJ selama kegiatan kerjasama ini?	3,58	Sangat Baik

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



Adapun rata rata evaluasi layanan oleh mitra kerjasama **Doktor Hukum** Periode Tahun 2025/2026 adalah sebagai berikut :

Nilai	Interval	Kategori	Rata-Rata Nilai
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	3,52

Presentase hasil *survey* kepuasan layanan oleh mitra kerjasama Periode Tahun 2025/2026 adalah sebanyak 3,52% dengan kategori Sangat Baik.

BAB IV
PENUTUP

Berdasarkan hasil survei Evaluasi Layanan oleh mitra kerjasama Program Studi Doktor Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Tahun Akademik 2025/2026, diperoleh data sebanyak **19 responden** yang memberikan penilaian. Seluruh unsur pelayanan tersebut berada pada rentang kategori **Sangat Baik** dengan skor rata-rata sebesar 3,52% berdasarkan interval penilaian yang telah ditetapkan.

Adapun upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan oleh Program Studi Doktor 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	Disusun oleh, Koordinator Program Studi Hukum Program Doktor
Dr. Beniharmoni Harefa, S.H.,LL.M.	Dr. Handar Subhandi Bakhtiar, S.H., M.H., M.Tr.Adm.Kes

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

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

Timestamp	Nama Institusi	Nama Responden	Jabatan Responden	Alamat	Jenis Mitra	Lingkup Kerjasama	Periode Kerjasama	Tanggal Pengisian
8/25/2025 9:36:10	Fakhrul Ardiyan	2510622034	Mahasiswa	Komp DDN II, Cilandak, .	Mahasiswa	Pendidikan	24 Bulan	8/25/2025
8/25/2025 10:04:12	Unity Corporation	Tomi Khoyron Nasir	Junior Consultant	Jl. Jend. Sudirman No.Ka	Swasta	Pengembangan Kompete	Agustus 2023 - Juni 202	8/25/2025
8/25/2025 12:31:51	Upn Veteran Jakarta	Daya Nur Pratama	Mahasiswa	Desa Pasirangin Rt 1 Rw	Swasta	Penelitian	Agustus 2023	8/25/2025
8/25/2025 14:53:14	Universitas Pembanguna	Dino Rizka Afdhali	Alumni	Jl. Margasatwa	Alumni	Pendidikan	Bulan 9 (2023) - Bulan 6	8/25/2025
8/25/2025 15:19:30	PT Vidya Artha Tama	Dimitria Pawestri Kusum	Legal Corporate	Batu Ampar 3 Jl. H. Said	Swasta	Outsourcing	Januari 2023 - Sekarang	8/25/2025
12/2/2025 12:07:51	KAI KONSULTING	Chairul aman	Managing Parners	Plaza sarinah lt 9 thamrir	Swasta	Firma hukum	Mei 2024	1/2/2025
12/2/2025 13:52:24	pribadi	Ahmad Happy G	manager	premier savana vida beka	Pribadi	konsultasi akte	1 tahun	12/2/2025
12/3/2025 9:09:54	K4	SP	Sekjen	Jl. HR Rasuna Said	Pemerintah	Pengabdian Masyarakat	5 tahun	12/3/2025
12/3/2025 9:19:59	MjWinstitute Jakarta	MJ Widihatmoko	CEO	Jl otto iskandardinata 14	Swasta	Penggunaan jasa notaris	1 tahun	12/3/2025
12/3/2025 11:13:06	Universitas Negeri Jakart	Abdul Rahman Hamid, M	Sekretaris Badan Pengel	Kp. Pilar Timur 002/008 k	Pemerintah	Pendidikan	-	12/3/2025
12/9/2025 18:07:00	Madja Kirono Pangaribua	Dian Anggraini	Associate	Jl. Boulevard Selatan, Bl	Law Firm	Pendidikan	Tiga bulan	9/1/2025
12/11/2025 10:10:03	ASA Law Firm	Argha Syifa Nugraha	Managing Partner	Tanjung Barat Indah, Ruk	Swasta	Pendidikan	4 bulan (Agustus - Nover	12/11/2025
7/16/2026 14:14:47	AH Lawyers	Agung Hermansyah	owner	Rokan Hulu Riau	Swasta	Pendidikan	2024-2026	7/16/2026
7/16/2026 14:16:30	Law Office Syahrial Ridh	Ariansyah Kurniawan	Staff Advokat	Jalan Limea Komplek Pe	Swasta	Pendidikan	2026	7/16/2026
7/16/2026 17:45:04	UPNVJ	Rasyid Tarmizi	Mahasiswa	Trevista East Rempoa Bl	Swasta	Pendidikan	Bulan Juli 2026	7/16/2026
7/16/2026 20:30:05	Kejaksaan RI	Reviana Mutiara Indah	Jaksa Fungsional	Cluster Golden Cikeas	Pemerintah	Pendidikan	12tahun	7/16/2026
7/16/2026 21:54:57	Kejaksaan Agung	Agus Ridwan	Jaksa	Bukit Cimanggu City Bog	Pemerintah	Pengabdian Masyarakat	04 & 2014	7/16/2026
7/17/2026 8:29:54	sofyan corp	Endy	building Manager	jl gondangdia no 40 men	Swasta	property and building	2022	7/17/2026
7/17/2026 15:09:25	Kejaksaan RI	Pradipta Prihantono	Kasubsi Penyidikan dan	Depok	Pemerintah	Pendidikan	Juni 2026	7/17/2026