

**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN LAYANAN OLEH TENAGA
KEPENDIDIKAN**



**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 Kepuasan Layanan oleh Tenaga Kependidikan 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 layanan Tenaga Kependidikan 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.

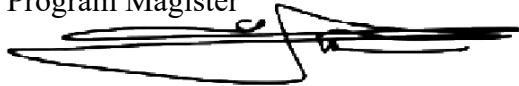
Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi acuan yang bermanfaat dalam upaya meningkatkan kualitas 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	9
D. RESPONDEN	10
E. METODE PENGAMBILAN DATA	10
F. WAKTU PELAKSANAAN	10
BAB III	11
HASIL	11
BAB IV	15
PENUTUP	15

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 ekosistem akademik, kualitas pendidikan tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran di kelas, melainkan juga didukung secara substansial oleh keberadaan layanan administratif, sarana prasarana, serta tata kelola kelembagaan yang responsif. Dalam konteks ini, mahasiswa memiliki posisi strategis sebagai penerima langsung layanan sekaligus sumber informasi utama untuk menilai efektivitas operasional institusi. Oleh karena itu, perguruan tinggi, termasuk pada jenjang pascasarjana, perlu melakukan evaluasi berkala dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa seluruh instrumen pendukung pendidikan telah berjalan sesuai standar mutu yang ditetapkan.

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta (UPNVJ), sebagai perguruan tinggi negeri, memiliki komitmen penuh untuk menyelenggarakan tata kelola pendidikan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Komitmen tersebut turut diterjemahkan oleh Fakultas Hukum melalui Program Studi Magister Hukum. Penyelenggaraan pendidikan pada jenjang pascasarjana memerlukan efisiensi dan ketepatan layanan yang tinggi dari Tenaga Kependidikan (Tendik). Peran Tendik mencakup pengelolaan administrasi akademik, fasilitasi proses registrasi dan persidangan akademik (seperti Seminar Proposal, Seminar Hasil Penelitian, dan Ujian Tesis), pengelolaan sarana pembelajaran, hingga pelayanan teknis pendukung publikasi ilmiah.

Layanan yang diberikan oleh Tenaga Kependidikan menjadi fondasi yang menentukan kelancaran seluruh tahapan akademik mahasiswa Magister Hukum. Pelayanan administratif yang responsif, terstruktur, dan profesional sangat dibutuhkan untuk mendukung interaksi akademik yang efektif dan tepat waktu. Sebagai bagian dari penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan prinsip *Good University Governance*, UPNVJ menyelenggarakan Survei Kepuasan Layanan oleh Tenaga Kependidikan. Survei kepuasan pemangku kepentingan ini menjadi instrumen krusial dalam mengukur kinerja, profesionalisme, serta kualitas pelayanan

non-akademik maupun administrasi yang diberikan oleh personel pendukung di lingkungan kampus.

Hasil Survei Kepuasan Layanan oleh Tenaga Kependidikan Tahun Akademik 2025/2026 memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat ketercapaian kriteria pelayanan yang telah ditetapkan institusi. Bagi Program Studi Magister Hukum, Fakultas Hukum, Gugus Penjaminan Mutu, dan Unit Penjaminan Mutu, data hasil survei ini menjadi basis evaluasi obyektif untuk mengidentifikasi area pelayanan yang sudah optimal maupun yang masih memerlukan pembenahan. Selanjutnya, temuan tersebut dimanfaatkan untuk merumuskan langkah perbaikan yang terukur, menetapkan prioritas peningkatan kapasitas layanan Tendik, serta memantau keberlanjutan perbaikan mutu layanan administratif pada semester berikutnya.

B. TUJUAN SURVEI

Survei Kepuasan Layanan oleh Tenaga Kependidikan 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 Kepuasan Layanan oleh Tenaga Kependidikan disusun mengetahui respon dan penilaian Tenaga Pendidik terhadap aktifitas pembelajaran.

1. Identitas Diri

- Nama (optional)
- NIP/NIK (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 kesesuaian kompetensi dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?				
2	Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan latar belakang pendidikan tenaga kependidikan di UPNVJ?				
3	Bagaimana kesesuaian kemampuan dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.					

4	Bagaimana keterbukaan manajemen pengelola memberikan informasi dan berkomunikasi kepada tenaga kependidikan?				
5	Bagaimana manajemen pengelola memberikan promosi jabatan berdasarkan hasil kinerja tenaga kependidikan?				
6	Bagaimana manajemen pengelola memberikan pelatihan dalam peningkatan pelayanan tenaga kependidikan?				
Kepastian (Assurance) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan					
7	Bagaimana manajemen pengelola mengembangkan kemampuan tenaga kependidikan melalui pelatihan/ <i>workshop</i> ?				
8	Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem jenjang karir bagi tenaga kependidikan?				
9	Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan kemampuan dan kinerja tenaga kependidikan melalui rotasi/mutasi di UPNVJ?				
10	Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan karier tenaga kependidikan melalui peningkatan kesejahteraan yang memadai?				
Empati (Empathy) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami					
11	Bagaimana atasan dalam membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proporsional?				
12	Bagaimana atasan dalam memotivasi Kerjasama dengan tenaga kependidikan?				

13	Bagaimana atasan dalam memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya?				
14	Bagaimana UPNVJ memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik?				
15	Bagaimana atasan dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan?				
16	Bagaimana UPNVJ dalam menyediakan program HJT bagi pegawai?				
17	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan jaminan Kesehatan (BPJS)?				
18	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan THR yang memadai?				
Tangible (Berwujud) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,					
19	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan ruang kerja yang nyaman?				
20	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan?				
21	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan sistem informasi (telepon, internet, email)?				

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 tenaga pendidik 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.

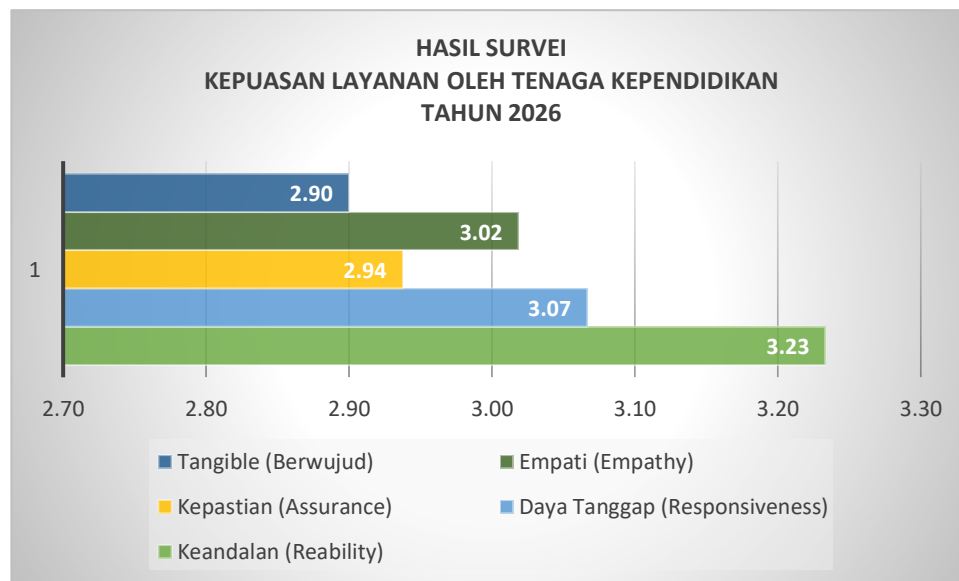
Pelaksanaan *survey* pada periode tahun **2026** dengan jumlah tenaga pendidik aktif yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **20** orang. Berikut hasil perhitungan rata- rata *survey* evaluasi layanan oleh mahasiswa periode tahun 2026 :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
Keandalan (<i>Reability</i>) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.			
1	Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?	3,35	Sangat Baik
2	Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan latar belakang pendidikan tenaga kependidikan di UPNVJ?	3,1	Baik
3	Bagaimana kesesuaian kemampuan dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?	3,25	Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.			

4	Bagaimana keterbukaan manajemen pengelola memberikan informasi dan berkomunikasi kepada tenaga kependidikan?	3,2	Baik
5	Bagaimana manajemen pengelola memberikan promosi jabatan berdasarkan hasil kinerja tenaga kependidikan?	2,9	Baik
6	Bagaimana manajemen pengelola memberikan pelatihan dalam peningkatan pelayanan tenaga kependidikan?	3,1	Baik
Kepastian (<i>Assurance</i>) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan			
7	Bagaimana manajemen pengelola mengembangkan kemampuan tenaga kependidikan melalui pelatihan/ <i>workshop</i> ?	3,05	Baik
8	Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem jenjang karir bagi tenaga kependidikan?	2,8	Baik
9	Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan kemampuan dan kinerja tenaga kependidikan melalui rotasi/ mutasi di UPNVJ?	3	Baik
10	Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan karier tenaga kependidikan melalui peningkatan kesejahteraan yang memadai?	2,9	Baik
Empati (<i>Empathy</i>) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami			
11	Bagaimana atasan dalam membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proporsional?	3,05	Baik
12	Bagaimana atasan dalam memotivasi Kerjasama dengan tenaga kependidikan?	3,05	Baik
13	Bagaimana atasan dalam memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya?	3,15	Baik
14	Bagaimana UPNVJ memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik?	2,75	Baik
15	Bagaimana atasan dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan?	2,9	Baik

16	Bagaimana UPNVJ dalam menyediakan program HJT bagi pegawai?	2,95	Baik
17	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan jaminan Kesehatan (BPJS)?	3,1	Baik
18	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan THR yang memadai?	3,2	Baik
Tangible (Berwujud) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,			
19	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan ruang kerja yang nyaman?	3,15	Baik
20	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan?	2,8	Baik
21	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan sistem informasi (telepon, internet, email)?	2,75	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>)	3,23%
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,07%
Kepastian (<i>Assurance</i>)	2,94%
Empati (<i>Empathy</i>)	3,02%
<i>Tangible</i> (Berwujud)	2,90%

Presentase hasil *survey* kepuasan layanan oleh tenaga pendidik Magister Hukum Periode Tahun 2026 adalah Keandalan (*Reability*) sebanyak 3,23%, Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 3,07%, Kepastian (*Assurance*) sebanyak 2,94%, Empati (*Empathy*) sebanyak 3,02%, dan *Tangible* (Berwujud) sebanyak 2,90%.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil survei Kepuasan Layanan oleh Tenaga Pendidik Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Tahun Akademik 2025/2026, diperoleh data sebanyak **20 responden** yang memberikan penilaian. Seluruh unsur pelayanan tersebut berada pada rentang kategori **Baik** dengan skor rata-rata sebesar 3,03% 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*).

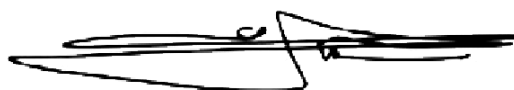
Jakarta,

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