



Kampus
Merdeka
ISCDKERTASAYA

LAPORAN SURVEY KEPUASAN LULUSAN / ALUMNI

TAHUN 2026



WEBSITE
hukum.upnvj.ac.id



fh.upnvj



@fakultashukumupnvj



FH UPNVJ

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Hasil dan Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Standar Minimal 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 Alumni terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola dan Tenaga Kependidikan dengan mengukur kinerja berbagai aspek pelayanan, yang diberikan oleh manajemen pengelola dan Tenaga Kependidikan 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. Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta langkah-langkah konkret yang akan diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depannya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Jakarta, 20 September 2026

Hormat Kami,

Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama



Abdul Kholiq, S.H, M.H.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II METODE	4
BAB III HASIL	8
BAB IV PENUTUP	11

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 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, dosen, mahasiswa, calon mahasiswa, pengguna lulusan serta orang tua. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta (UPNVJ) 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, UPNVJ dengan segala bagian didalamnya bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal, optimal dan komprehensif kepada target sarannya.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, UPNVJ 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, UPNVJ 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 oleh lulusan merupakan suatu proses dimana lembaga mengevaluasi layanan terhadap alumni.

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 oleh lulusan adalah untuk mengetahui respon dan penilaian lulusan terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (fakultas, dosen, tenaga kependidikan, serta ketersediaan sarana/ prasarana) untuk kegiatan akademik dan non akademik, serta penilaian terkait implementasi perjanjian.

C. MANFAAT

Manfaat dilakukannya *survey* kepuasan *stakeholder* antara lain:

1. Mendapatkan data tentang kepuasan *stakeholder* terhadap UPN Veteran Jakarta.
2. Penyusunan rencana tindakan perbaikan terhadap hasil *survey* kepuasan *stakeholder*.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam *survey* ini adalah terbatas pada lulusan/ alumni Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta.

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 (pelayanan dari 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 lulusan 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 penyimpanan file berbasis *online*.

B. INSTRUMEN SURVEY

Kuesioner kepuasan alumni/ lulusan disusun untuk mengetahui respon dan penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola untuk kegiatan akademik dan non akademik selama melakukan studi di Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta dalam berkarya dan bekerja. Selain itu, kuesioner ini juga untuk melacak keberadaan alumni dalam rangka menjalin jejaring dengan dunia usaha dan dunia industry.

1. Identitas Diri
 - NIM
 - Nama Lulusan

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 kecakapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?				
2	Bagaimana Fakultas memfasilitasi kebutuhan lulusan seperti surat keterangan, transkrip nilai, ijazah, tracer study?				
3	Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan alumni seperti pengembangan kurikulum, pengembangan prodi, dan pengembangan sarana prasarana?				
4	Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan berbagai lembaga baik				

	lembaga pendidikan maupun non pendidikan baik swasta maupun pemerintah?				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.					
5	Bagaimana kecepatan tenaga kependidikan untuk menyiapkan sarana dan layanan?				
6	Bagaimana kecepatan Fakultas untuk menindaklanjuti keluhan lulusan?				
Kepastian (<i>Assurance</i>) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan					
7	Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan lulusan?				
8	Bagaimana Fakultas menetapkan kebijakan akademik dan non akademik secara konsisten?				
Empati (<i>Empathy</i>) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami					
9	Bagaimana sikap dosen dalam menerima kritik, saran dan memberikan kesempatan bertanya kepada mahasiswa secara adil?				
10	Bagaimana tenaga kependidikan memberikan pelayanan kepada mahasiswa tanpa membedakan?				
11	Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?				
Tangible (<i>Berwujud</i>) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,					
12	Bagaimana penggunaan media pembelajaran dalam penyampaian materi kuliah?				
13	Bagaimana keramahan, kesopanan dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada lulusan?				

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 alumni/ lulusan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta.

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* atau *Ms. Office Forms*). Database *survey* dan hasilnya dapat dikelola oleh masing-masing unit kerja dengan memanfaatkan perangkat teknologi informasi yang tersedia. Data dipastikan di simpan 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 *stakeholder* dilakukan 1 tahun sekali, dalam periode tahun 2026, masa pengisian *survey* dalam rentang waktu **15 Agustus 2026** hingga **10 September 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 kualitas lulusan yang diberikan kepada Pengguna Lulusan 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 Lulusan pada Juli 2026 sebanyak **130** orang, dan jumlah responden yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **80** orang (atau sebanyak **61,54%**). Berikut hasil perhitungan rata-rata *survey* evaluasi kualitas layanan oleh lulusan 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 kecakapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?	2,8	Baik
2	Bagaimana Fakultas memfasilitasi kebutuhan lulusan seperti surat keterangan, transkrip nilai, ijazah, tracer study?	3,2	Baik
3	Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan alumni seperti pengembangan kurikulum, pengembangan prodi, dan pengembangan sarana prasarana?	2,4	Cukup

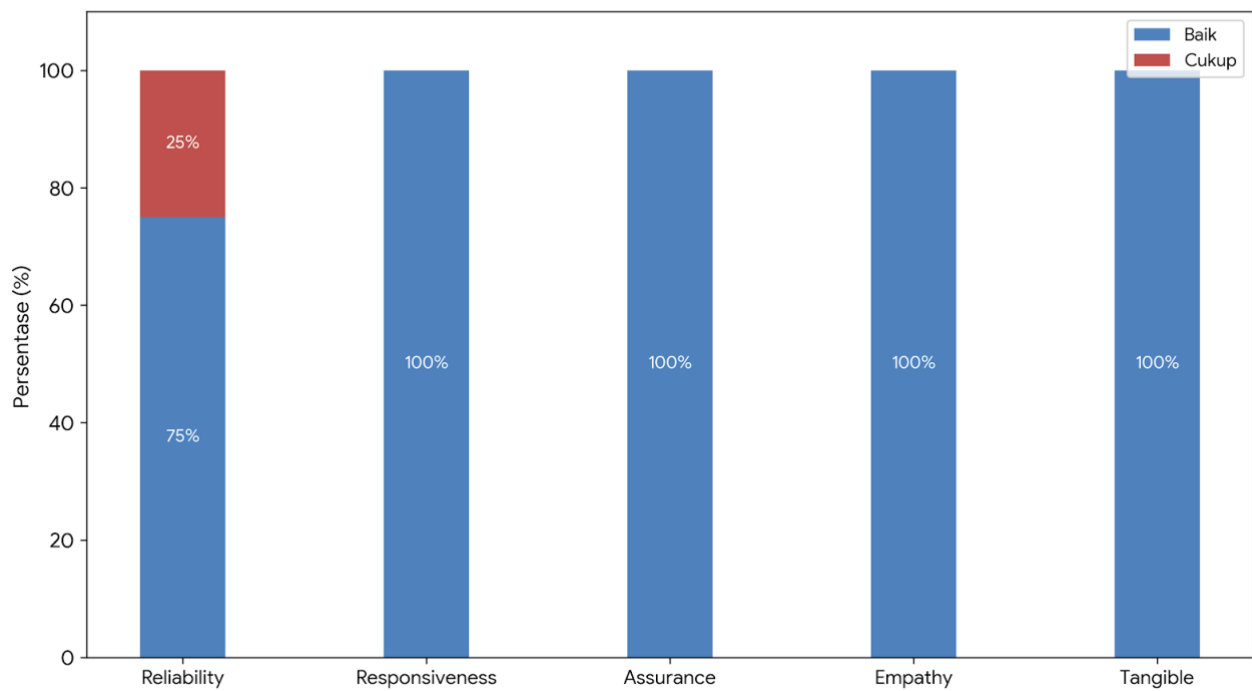
4	Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerjasama dengan berbagai lembaga baik lembaga pendidikan maupun non pendidikan baik swasta maupun pemerintah?	2,8	Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.			
5	Bagaimana kecepatan tenaga kependidikan untuk menyiapkan sarana dan layanan?	2,6	Baik
6	Bagaimana kecepatan Fakultas untuk menindaklanjuti keluhan lulusan?	2,8	Baik
Kepastian (<i>Assurance</i>) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan			
7	Bagaimana tenaga kependidikan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan lulusan?	3	Baik
8	Bagaimana Fakultas menetapkan kebijakan akademik dan non akademik secara konsisten?	2,4	Baik
Empati (<i>Empathy</i>) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami			
9	Bagaimana sikap dosen dalam menerima kritik, saran dan memberikan kesempatan bertanya kepada mahasiswa secara adil?	2,8	Baik
10	Bagaimana tenaga kependidikan memberikan pelayanan kepada mahasiswa tanpa membedakan?	3,2	Baik
11	Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?	3,2	Baik
Tangible (<i>Berwujud</i>) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,			
12	Bagaimana penggunaan media pembelajaran dalam penyampaian materi kuliah?	2,6	Baik
13	Bagaimana keramahan, kesopanan dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada lulusan?	2,8	Baik

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

Kategori	Aspek
----------	-------

	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
Sangat Baik	0	0	0	0	0
Baik	75	100	100	100	100
Cukup	25	0	0	0	0
Kurang					

Hasil Perhitungan Evaluasi Layanan Kepuasan Alumni 2026



BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan *survey* diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada periode **2026**, sebanyak **80** responden (atau sebanyak **61,54%** dari total Lulusan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta) menyatakan bahwa kualitas layanan Fakultas Hukum sudah masuk dalam kategori baik (Skor **2,83**).

Adapun upaya tindak lanjut dari Program Studi atas hasil *survey* tersebut diantaranya meningkatkan segala layanan yang masih kurang dan mendapatkan penilaian kurang baik dari responden.

Di buah oleh,
Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama



Abdul Kholiq, S.H, M.H.

Mengetahui,
Kepala Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu,

Satria Yudhia Wijaya, MS.Ak

