

**LAPORAN HASIL SURVEI
EVALUASI LAYANAN TUGAS AKHIR
(ELTA)**



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

Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Evaluasi Layanan Tugas Akhir Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Survei evaluasi layanan tugas akhir ini dilaksanakan sebagai bagian dari upaya Program Studi untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dalam proses penyelesaian tugas akhir. Hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap berbagai aspek layanan tugas akhir, sekaligus menjadi dasar dalam menentukan langkah perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan akademik secara berkelanjutan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh mahasiswa dan pihak terkait yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam peningkatan kualitas layanan tugas akhir pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

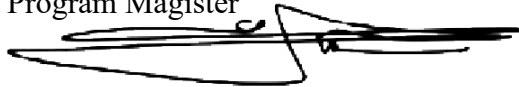
Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan pada pelaksanaan survei berikutnya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta secara berkelanjutan.

Jakarta,

Hormat Kami,

Koordinator Program Studi Hukum

Program Magister



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

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN SURVEI	1
C. MANFAAT SURVEI	2
D. RUANG LINGKUP	3
BAB II	4
METODE	4
A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	4
B. INSTRUMEN SURVEI	4
C. SKALA PENILAIAN	7
D. RESPONDEN	7
E. METODE PENGAMBILAN DATA	7
F. WAKTU PELAKSANAAN	7
BAB III	8
HASIL	8
BAB IV	11
PENUTUP	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Peningkatan mutu pendidikan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta. Salah satu upaya yang dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan mutu tersebut adalah melalui evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan tugas akhir karena berkaitan langsung dengan kelancaran mahasiswa dalam menyelesaikan studi serta pencapaian mutu akademik Program Studi.

Survei Evaluasi Layanan Tugas Akhir mencakup berbagai aspek, antara lain kompetensi dosen pembimbing dan penguji, penetapan dosen pembimbing, pengaturan jadwal seminar dan sidang, kejelasan prosedur dan pedoman penulisan, respons terhadap kendala mahasiswa, pelayanan tenaga kependidikan, serta dukungan sistem informasi dan akses terhadap repositori tugas akhir. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kualitas pelaksanaan layanan tersebut dari perspektif mahasiswa.

Survei Evaluasi Layanan Tugas Akhir dilaksanakan sebagai salah satu instrumen untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa mengenai layanan yang telah diberikan. Hasil survei selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar penyusunan tindak lanjut dalam rangka meningkatkan kualitas layanan tugas akhir secara berkelanjutan serta mendukung pelaksanaan sistem penjaminan mutu pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta.

Hasil survei selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam penyusunan tindak lanjut untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan secara berkelanjutan.

B. TUJUAN SURVEI

Survei Evaluasi Layanan Tugas Akhir ini bertujuan untuk :

a. Tujuan Umum

Survei Evaluasi Layanan Tugas Akhir bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kualitas layanan tugas akhir pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta, sebagai dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan secara berkelanjutan.

b. Tujuan Khusus

Secara khusus, survei ini bertujuan untuk :

- Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan layanan tugas akhir;
- Mengevaluasi kualitas layanan dosen pembimbing dan dosen penguji dalam proses penyelesaian tugas akhir;
- Mengetahui kualitas pelayanan tenaga kependidikan dalam mendukung proses penyelesaian tugas akhir;
- Mengidentifikasi aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan dan pengembangan;
- Menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan tindak lanjut dan kebijakan peningkatan mutu layanan tugas akhir pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta.

C. MANFAAT SURVEI

Pelaksanaan Survei Evaluasi Layanan Tugas Akhir diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

- Menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta untuk mengetahui kualitas layanan tugas akhir serta mengidentifikasi aspek yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan;
- Menjadi bahan pertimbangan fakultas dalam pengembangan kebijakan dan peningkatan mutu layanan akademik, khususnya yang berkaitan dengan penyelesaian tugas akhir mahasiswa;
- Menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas proses pembimbingan, pengujian, dan pendampingan akademik kepada mahasiswa;
- Menjadi sarana untuk menyampaikan penilaian, pengalaman, dan masukan terhadap layanan tugas akhir yang diterima selama proses penyelesaian studi;
- Menjadi sumber data dan informasi dalam pelaksanaan evaluasi serta penyusunan tindak lanjut peningkatan mutu layanan akademik secara berkelanjutan pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta secara berkelanjutan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Evaluasi Layanan Tugas Akhir Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta mencakup penilaian mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan yang mendukung proses penyelesaian tugas akhir 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 yang melaksanakan Tugas Akhir pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. 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 Survei Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA) 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	Cukup	Kurang
		[4]	[3]	[2]	[1]
Keandalan (<i>Reability</i>) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.					
1	Bagaimana kompetensi dosen pembimbing tugas akhir?				
2	Bagaimana kompetensi dosen penguji tugas akhir?				
3	Bagaimana kualitas pengelolaan Program Studi dalam menetapkan dosen pembimbing tugas akhir?				
4	Bagaimana kualitas pengelolaan Program Studi dalam mengatur jadwal seminar proposal atau sidang				

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat	Baik	Cukup	Kurang
		[4]	[3]	[2]	[1]
	tugas akhir, termasuk pengumuman, <i>timeline</i> , dan syarat pendaftaran?				
5	Bagaimana kejelasan prosedur dalam pembimbingan tugas akhir yang tercantum di buku manual prosedur?				
6	Bagaimana kejelasan tata cara penulisan naskah tugas akhir yang tercantum di buku pedoman penulisan tugas akhir?				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.					
7	Bagaimana kemudahan dan respons dosen pembimbing dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir?				
8	Bagaimana kemudahan dan respons Ketua Program Studi dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir?				
9	Bagaimana kemudahan dan respons tenaga kependidikan dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir?				
Kepastian (<i>Assurance</i>) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.					
10	Bagaimana konsistensi Program Studi dalam menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan?				
11	Bagaimana konsistensi dosen dalam menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan?				

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat	Baik	Cukup	Kurang
		[4]	[3]	[2]	[1]
12	Bagaimana konsistensi Program Studi dalam melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir?				
13	Bagaimana konsistensi dosen dalam melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir?				
Empati (<i>Empathy</i>) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami.					
14	Bagaimana pelayanan seluruh tenaga kependidikan tanpa membedakan mahasiswa?				
15	Bagaimana pelayanan seluruh tenaga kependidikan dalam menyediakan dokumen tugas akhir, termasuk surat pengantar dan berita acara?				
16	Bagaimana pelayanan petugas perpustakaan dalam menerima dokumen tugas akhir, termasuk menyiapkan surat bebas pustaka?				
Tangible (<i>Berwujud</i>) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan.					
17	Bagaimana kinerja sistem informasi yang digunakan untuk pengelolaan tugas akhir mahasiswa?				
18	Bagaimana akses terhadap repositori tugas akhir di perpustakaan?				

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 mahasiswa yang sedang menempuh Tugas Akhir pada Program Studi Hukum Program Magister, Fakultas Hukum.

E. METODE PENGAMBILAN DATA

Teknik pengambilan data dilakukan dengan melakukan *survey online* kepada seluruh responden. Instrumen 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 Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA) dilakukan pada 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 tugas akhir yang diberikan kepada mahasiswa Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “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. 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 kompetensi dosen pembimbing tugas akhir?	3.70	Sangat Baik
2	Bagaimana kompetensi dosen penguji tugas akhir?	3.71	Sangat Baik
3	Bagaimana kualitas pengelolaan Program Studi dalam menetapkan dosen pembimbing tugas akhir?	3.68	Sangat Baik
4	Bagaimana kualitas pengelolaan Program Studi dalam mengatur jadwal seminar proposal atau sidang tugas akhir, termasuk pengumuman, <i>timeline</i> , dan syarat pendaftaran?	3.60	Sangat Baik
5	Bagaimana kejelasan prosedur dalam pembimbingan tugas akhir yang tercantum di buku manual prosedur?	3.61	Sangat Baik

No	Indikator yang Dinilia	Nilai Unsur Pelayanan	
6	Bagaimana kejelasan tata cara penulisan naskah tugas akhir yang tercantum di buku pedoman penulisan tugas akhir?	3.61	Sangat Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.			
7	Bagaimana kemudahan dan respons dosen pembimbing dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir?	3.68	Sangat Baik
8	Bagaimana kemudahan dan respons Ketua Program Studi dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir?	3.63	Sangat Baik
9	Bagaimana kemudahan dan respons tenaga kependidikan dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir?	3.66	Sangat Baik
Kepastian (<i>Assurance</i>) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.			
10	Bagaimana konsistensi Program Studi dalam menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan?	3.66	Sangat Baik
11	Bagaimana konsistensi dosen dalam menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan?	3.61	Sangat Baik
12	Bagaimana konsistensi Program Studi dalam melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir?	3.66	Sangat Baik
13	Bagaimana konsistensi dosen dalam melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir?	3.63	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.			
14	Bagaimana pelayanan seluruh tenaga kependidikan tanpa membedakan mahasiswa?	3.68	Sangat Baik
15	Bagaimana pelayanan seluruh tenaga kependidikan dalam menyediakan dokumen tugas akhir, termasuk surat pengantar dan berita acara?	3.79	Sangat Baik
16	Bagaimana pelayanan petugas perpustakaan dalam menerima dokumen tugas akhir, termasuk menyiapkan surat bebas pustaka?	3.66	Sangat Baik
Tangible (<i>Berwujud</i>) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan.			
17	Bagaimana kinerja sistem informasi yang digunakan untuk pengelolaan tugas akhir mahasiswa?	3.66	Sangat Baik
18	Bagaimana akses terhadap repositori tugas akhir di perpustakaan?	3.63	Sangat Baik

Adapun rata-rata hasil Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Layanan adalah sebagai berikut :

Unsur Pelayanan	Nilai
Keandalan (<i>Reability</i>)	3,65%
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,66%
Kepastian (<i>Assurance</i>)	3,64%
Empati (<i>Empathy</i>)	3,71%
<i>Tangible</i> (Berwujud)	3,64%

Presentase hasil *survey* Evaluasi Layanan Tugas Akhir pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum pada Tahun 2026 secara keseluruhan memperoleh penilaian **Sangat Baik**.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Evaluasi Layanan Tugas Akhir pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, diperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 3,66 dari skala 4,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum layanan tugas akhir telah terlaksana dengan **Sangat Baik** dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa..

Adapun upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan hasil survei tersebut antara lain :

1. Mempertahankan dan meningkatkan kompetensi dosen pembimbing dan dosen penguji melalui penguatan koordinasi serta evaluasi pelaksanaan pembimbingan dan pengujian tugas akhir;
2. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan layanan tugas akhir sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu Program Studi;
3. Menjadikan hasil survei sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan sebagai bagian dari evaluasi dan sistem penjaminan mutu untuk mengukur perkembangan kualitas layanan dari waktu ke waktu 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