



LAPORAN SURVEY

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN AKADEMIK

Program Studi Hukum Program
Sarjana Semester Ganjil
TA. 2026/2027

Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jakarta

Disusun Oleh:

Tim Gugus Kendali Mutu



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 2026/2027. 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 pelaksanaan tugas akhir yang diberikan oleh Dosen-Dosen 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. 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,

Koordinator Program Studi Hukum Program Sarjana



Dr. Muthia Sakti, S.H., M.H.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II METODE	4
BAB III HASIL	9
BAB IV PENUTUP	12

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, pemerintah, 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 sarasannya.

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 *stakeholder* merupakan suatu proses dimana lembaga mengevaluasi hasil pekerjaan dosen, tenaga kependidikan, dan manajemen pengelola dalam kegiatan pokoknya. Kegiatan ini juga sekaligus berfungsi sebagai pengawasan terhadap kinerja UPN Veteran Jakarta secara umum.

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 *stakeholder* antara lain untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan dalam proses pendidikan, pelaksanaan tugas akhir, dan pengelola.

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 mahasiswa Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta yang sedang menempuh Tugas Akhir.

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 (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 layanan 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 layanan penyimpanan file berbasis *online*.

B. INSTRUMEN SURVEY

Kuesioner Evaluasi Layanan Tugas Akhir (ELTA) disusun untuk mengetahui respon dan penilaian mahasiswa terhadap layanan pelaksanaan tugas akhir (PKL, Skripsi atau Thesis). Fokus *survey* ini adalah penilaian terhadap program studi yang mengelola pelaksanaan tugas akhir. *Survey* ini dapat dilakukan setiap semester saat pelaksanaan tugas akhir.

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 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 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 dalam 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 respon dosen pembimbing dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir				
8	Bagaimana kemudahan dan respon ketua program studi dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir				
9	Bagaimana kemudahan dan respon 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 menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan				
11	Bagaimana konsistensi dosen menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan				
12	Bagaimana konsistensi program studi melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir				
13	Bagaimana konsistensi dosen 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 semua tenaga kependidikan tanpa membedakan mahasiswa				
15	Bagaimana pelayanan semua tenaga kependidikan dalam menyediakan dokumen tugas akhir (termasuk surat pengantar, berita acara dan sebagainya)				
16	Bagaimana pelayanan petugas perpustakaan dalam menerima dokumen tugas akhir (termasuk menyiapkan surat bebas pustaka)				
Tangible (Berwujud) 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 repository 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 seluruh mahasiswa aktif Fakultas Hukum yang sedang menempuh Tugas Akhir.

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* atau *Ms. Office Forms*). 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://bit.ly/ELTA-FH-UPNVJ>.

F. WAKTU PELAKSANAAN

Survey kepuasan terhadap *stakeholder* dilakukan 1 semester sekali, dalam periode Ganjil 2026/2027, 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 hasil layanan yang diberikan kepada mahasiswa Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta yang menempuh Tugas Akhir. Analisis hasil *survey* dilakukan dengan cara nilai jawaban akan diakumulasikan 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 Ganjil TA 2026/2027 dengan jumlah mahasiswa yang menempuh tugas akhir sebanyak **505** mahasiswa, dan jumlah responden yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **113** mahasiswa atau sebanyak **22 %**. Berikut hasil perhitungan rata-rata *survey* evaluasi layanan tugas akhir oleh mahasiswa periode Ganjil TA 2026/2027:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
Keandalan (<i>Reability</i>) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.			
1	Bagaimana kompetensi dosen pembimbing tugas akhir	3,52	Sangat Baik
2	Bagaimana kompetensi dosen penguji tugas akhir	3,48	Sangat Baik
3	Bagaimana kualitas pengelolaan program studi dalam menetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir	3,38	Sangat Baik
4	Bagaimana kualitas pengelolaan program studi dalam mengatur jadwal seminar proposal, atau	3,11	Baik

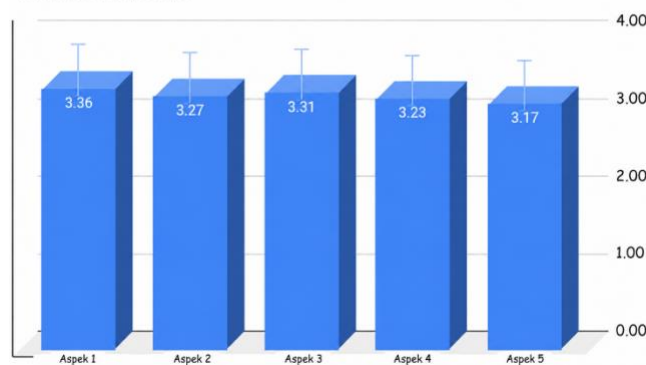
	sidang tugas akhir (termasuk pengumuman, <i>timeline</i> , dan syarat pendaftaran)		
5	Bagaimana kejelasan prosedur dalam pembimbingan tugas akhir yang tercantum di buku manual prosedur	3,27	Sangat Baik
6	Bagaimana kejelasan tata cara penulisan naskah tugas akhir yang tercantum dalam buku pedoman penulisan tugas akhir	3,39	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 respon dosen pembimbing dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir	3,48	Sangat Baik
8	Bagaimana kemudahan dan respon ketua program studi dalam menanggapi keluhan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir	3,16	Baik
9	Bagaimana kemudahan dan respon tenaga kependidikan dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir	3,15	Baik
Kepastian (<i>Assurance</i>) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan			
10	Bagaimana konsistensi program studi menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan	3,21	Baik
11	Bagaimana konsistensi dosen menjalankan manual prosedur tugas akhir yang telah ditetapkan	3,35	Sangat Baik
12	Bagaimana konsistensi program studi melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir	3,24	Baik
13	Bagaimana konsistensi dosen melaksanakan buku pedoman penulisan tugas akhir	3,40	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 semua tenaga kependidikan tanpa membedakan mahasiswa	3,23	Baik

15	Bagaimana pelayanan semua tenaga kependidikan dalam menyediakan dokumen tugas akhir (termasuk surat pengantar, berita acara dan sebagainya)	3,20	Baik
16	Bagaimana pelayanan petugas perpustakaan dalam menerima dokumen tugas akhir (termasuk menyiapkan surat bebas pustaka)	3,25	Baik
Tangible (Berwujud) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,			
17	Bagaimana kinerja sistem informasi yang digunakan untuk pengelolaan tugas akhir mahasiswa	3,17	Baik
18	Bagaimana akses terhadap repository tugas akhir di perpustakaan	3,16	Baik

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

Aspek				
Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
3,36	3,26	3,30	3,23	3,17
Rata Rata				
3,27				

Hasil Layanan Evaluasi Tugas Akhir Genap
TA.2025/2026



BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan *survey* diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada periode Ganjil TA 2026/2027, sebanyak **113** orang responden sebanyak 46,12% dari total mahasiswa Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta yang menempuh tugas akhir, menyatakan bahwa pelayanan selama menempuh tugas akhir sudah masuk dalam **kategori baik (Skor 3,27)**. Adapun upaya tindak lanjut dari Program Studi atas hasil *survey* tersebut diantaranya:

- a. Tetap melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pembimbingan tugas akhir melalui formulir bimbingan yang harus di tandatangani oleh dosen pembimbing setiap mahasiswa melakukan bimbingan.
- b. Meningkatkan pelayanan terkait administrasi mahasiswa untuk mendukung proses penyelesaian tugas akhir, seperti surat permohonan riset yang lebih mudah dan sebagainya.

Jakarta, 20 September 2026

Di sahkan oleh,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Beniharmoni Harefa, SH, LLM

Di susun oleh,
Koordinator Program Studi Hukum
Program Sarjana



Dr. Muthia Sakti, SH, MH

Mengetahui,
Kepala Lembaga Pembelajaran & Penjaminan Mutu

Satria Yudhia Wijaya, MS.Ak

