

**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN LULUSAN/ALUMNI TERHADAP LAYANAN**



**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 Survei Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Layanan Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Survei ini dilaksanakan sebagai bagian dari evaluasi dan penjaminan mutu untuk mengetahui tingkat kepuasan lulusan/alumni terhadap proses pembelajaran, layanan akademik, sarana dan prasarana, serta relevansi kompetensi yang diperoleh selama menempuh pendidikan pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran, layanan akademik, serta pengembangan program studi secara berkelanjutan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh lulusan/alumni dan pihak terkait yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan mutu 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	2
BAB II	3
METODE	3
A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	3
B. INSTRUMEN SURVEI	3
C. SKALA PENILAIAN	5
D. RESPONDEN	5
E. METODE PENGAMBILAN DATA	5
F. WAKTU PELAKSANAAN	5
BAB III	6
HASIL	6
BAB IV	9
PENUTUP	9

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 proses pembelajaran dan layanan akademik.

Survei Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Layanan dilaksanakan untuk memperoleh umpan balik mengenai pengalaman lulusan selama menempuh pendidikan pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta. Survei ini memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan lulusan terhadap proses pembelajaran, layanan akademik, sarana dan prasarana, serta berbagai aspek pendukung penyelenggaraan pendidikan.

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

B. TUJUAN SURVEI

Survei Kepuasan Lulusan/Alumni ini bertujuan untuk :

a. Tujuan Umum

Survei Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Layanan bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan lulusan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh 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 lulusan terhadap kecakapan, kecepatan, keramahan, kesopanan, serta kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan;
- Menilai kualitas layanan fakultas dalam memenuhi kebutuhan administrasi lulusan, seperti surat keterangan, transkrip nilai, ijazah, dan tracer study;

- Mengetahui tingkat kepuasan lulusan terhadap penggunaan media pembelajaran dalam penyampaian materi perkuliahan;
- Menilai upaya fakultas dalam membangun kerja sama dengan alumni;
- Memperoleh masukan sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut dalam meningkatkan mutu layanan Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta.

C. MANFAAT SURVEI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Layanan diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

- Menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta dalam menilai kualitas layanan akademik dan nonakademik yang diberikan kepada lulusan/alumni;
- Memberikan informasi mengenai aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan;
- Menjadi dasar dalam penyusunan tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan tenaga kependidikan, pelayanan administrasi, proses pembelajaran, serta penanganan kebutuhan dan keluhan lulusan;
- Mendukung pelaksanaan penjaminan mutu dan peningkatan mutu Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta secara berkelanjutan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Layanan Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta mencakup penilaian lulusan terhadap berbagai aspek layanan yang diterima selama dan setelah menempuh pendidikan 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 lulusan/alumni 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 SPML.

B. INSTRUMEN SURVEI

Kuesioner Evaluasi Layanan oleh Mahasiswa (ELOM) 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	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 kerja sama dengan alumni seperti pengembangan kurikulum, pengembangan prodi, dan pengembangan sarana prasarana?				
4	Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerja sama dengan berbagai lembaga baik lembaga pendidikan maupun				

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		[4]	[3]	[2]	[1]
	nonpendidikan, 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 nonakademik 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?				

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 alumni/lulusan 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 kepuasan terhadap layanan 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 berupa pengajaran selama satu semester yang diberikan kepada mahasiswa lulusan/alumni 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.

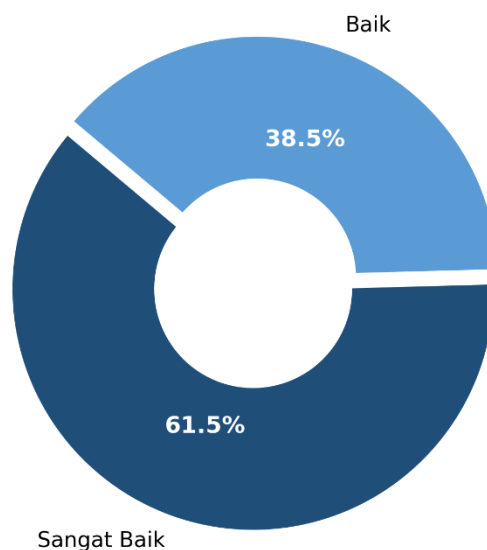
Pelaksanaan *survey* pada periode tahun **2026** dengan jumlah mahasiswa aktif yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **69** orang. Berikut hasil perhitungan rata- rata *survey* evaluasi layanan oleh mahasiswa periode tahun 2026 :

No	Indikator yang Dinilia	Nilai Unsur Pelayanan	
Keandalan (<i>Reability</i>) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.			
1	Bagaimana kecakapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?	3.39	Sangat Baik
2	Bagaimana Fakultas memfasilitasi kebutuhan lulusan seperti surat keterangan, transkrip nilai, ijazah, tracer study?	3.42	Sangat Baik
3	Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerja sama dengan alumni seperti pengembangan kurikulum, pengembangan prodi, dan pengembangan sarana prasarana?	3.00	Baik
4	Bagaimana keaktifan Fakultas untuk membangun kerja sama dengan berbagai lembaga baik lembaga pendidikan maupun nonpendidikan, baik swasta maupun pemerintah?	3.18	Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.			

No	Indikator yang Dinilia	Nilai Unsur Pelayanan	
5	Bagaimana kecepatan tenaga kependidikan untuk menyiapkan sarana dan layanan?	3.12	Baik
6	Bagaimana kecepatan Fakultas untuk menindaklanjuti keluhan lulusan?	3.15	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?	3.30	Sangat Baik
8	Bagaimana Fakultas menetapkan kebijakan akademik dan nonakademik secara konsisten?	3.03	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?	3.36	Sangat Baik
10	Bagaimana tenaga kependidikan memberikan pelayanan kepada mahasiswa tanpa membedakan?	3.42	Sangat Baik
11	Bagaimana Fakultas memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan adil dan tidak membedakan mahasiswa?	3.30	Sangat 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?	3.39	Sangat Baik
13	Bagaimana keramahan, kesopanan, dan penampilan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan?	3.39	Sangat Baik

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

Distribusi Penilaian Kuesioner



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

Unsur Pelayanan	Nilai
Keandalan (<i>Reability</i>)	3,25%
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,14%
Kepastian (<i>Assurance</i>)	3,17%
Empati (<i>Empathy</i>)	3,36%
<i>Tangible</i> (Berwujud)	3,39%

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Layanan Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Tahun Akademik 2025/2026, seluruh unsur pelayanan tersebut berada pada rentang kategori **Sangat Baik** dengan skor rata-rata sebesar 3,26% berdasarkan interval penilaian yang telah ditetapkan.

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

1. Mempertahankan kualitas layanan yang telah memperoleh kategori **Sangat Baik**, melalui konsistensi pelayanan dan pemantauan secara berkala;
2. Mengevaluasi aspek yang masih berada pada kategori **Baik** untuk mengidentifikasi bagian pelayanan yang masih dapat ditingkatkan;
3. Memperkuat keterlibatan dan hubungan dengan alumni, termasuk dalam pengembangan program studi, kurikulum, serta kegiatan akademik dan nonakademi;
4. Melaksanakan survei secara berkala 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