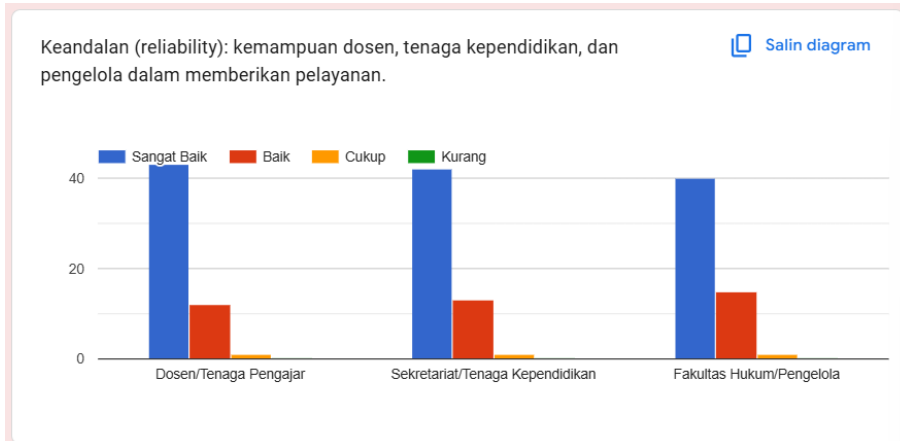




## Analisis Hasil Umpan Balik Layanan Akademik Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Unika Atma Jaya tahun 2023

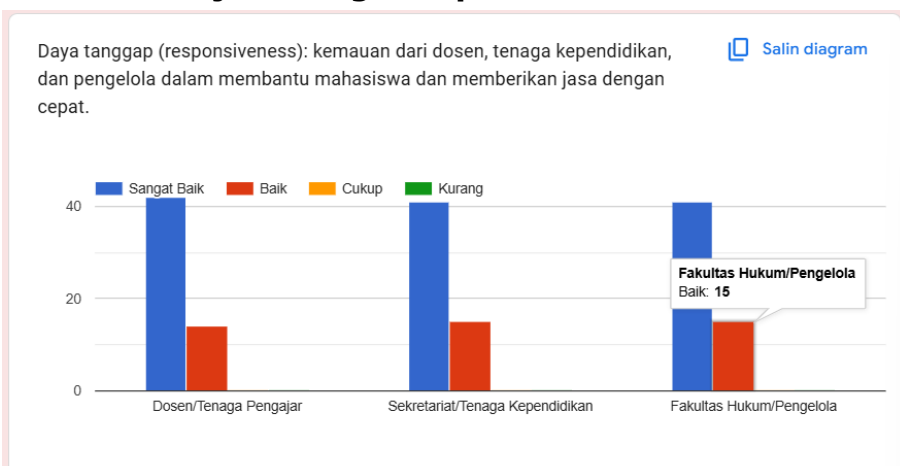
### 1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



Dimensi ini mengukur akurasi dan konsistensi pelayanan.

- **Dosen:** Menunjukkan keandalan tinggi dalam menyampaikan materi sesuai kurikulum dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS).
- **Tenaga Kependidikan:** Dinilai teliti dalam menjalankan prosedur administrasi seperti registrasi dan pendataan nilai.
- **Pengelola:** Secara konsisten menjaga standar kualitas pembelajaran agar selaras dengan visi dan misi institusi.
- **Data Grafik:** Mayoritas responden memberikan penilaian **Sangat Baik** (skor mendekati 60) dan **Baik** (skor sekitar 30) untuk ketiga kategori.

### 2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

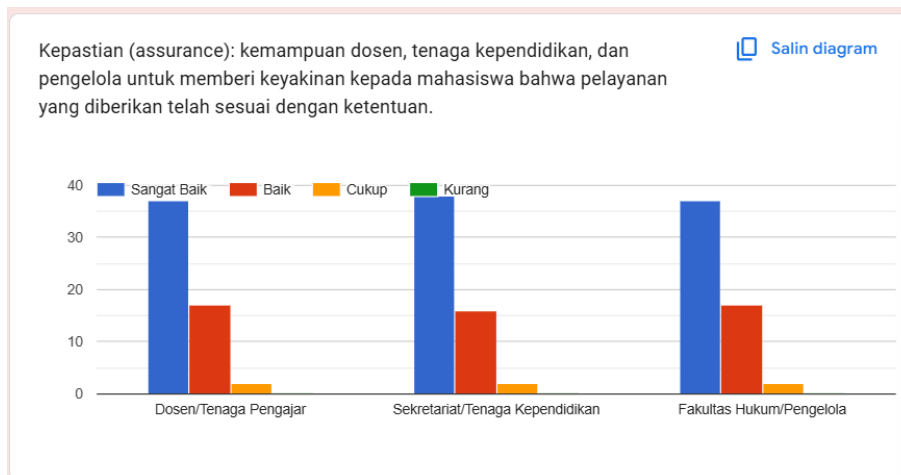




Fokus pada kemauan dan kecepatan dalam membantu mahasiswa.

- **Kecepatan Informasi:** Dosen dan pengelola prodi dinilai sangat responsif terhadap pertanyaan mengenai jadwal kuliah serta bimbingan akademik.
- **Solusi Masalah:** Tenaga kependidikan aktif membantu mahasiswa yang mengalami kendala teknis pada sistem informasi akademik.
- **Aksesibilitas:** Mahasiswa merasa mudah menghubungi pihak prodi melalui berbagai kanal komunikasi yang tersedia.
- **Data Grafik:** Penilaian dominan berada pada kategori **Sangat Baik**.

### 3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

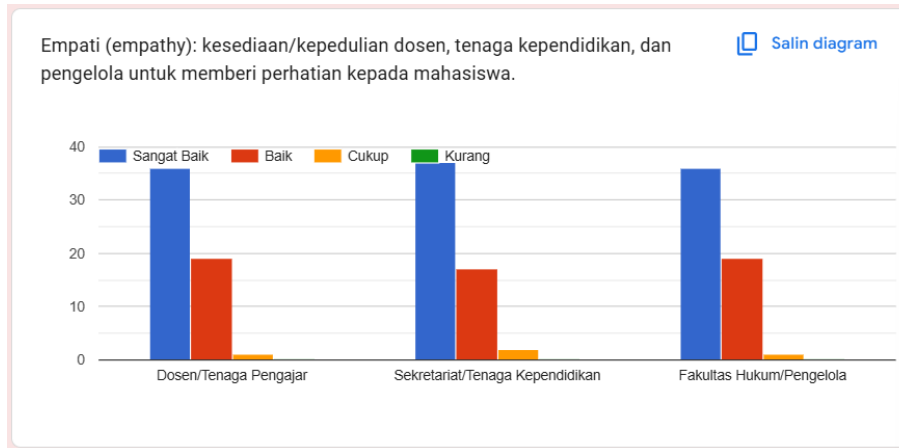


Mencakup kompetensi, kesantunan, dan kemampuan menumbuhkan kepercayaan.

- **Kompetensi Dosen:** Mahasiswa memiliki kepercayaan tinggi karena dosen memiliki kualifikasi akademik dan keahlian hukum yang mumpuni.
- **Legalitas:** Pengelola memastikan seluruh proses, mulai dari ujian hingga kelulusan, menaati peraturan akademik yang berlaku.
- **Keamanan Data:** Terdapat jaminan kerahasiaan data pribadi dan nilai mahasiswa dalam sistem manajemen.
- **Data Grafik:** Menunjukkan tren positif yang konsisten dengan kategori Sangat Baik sebagai penilaian tertinggi.



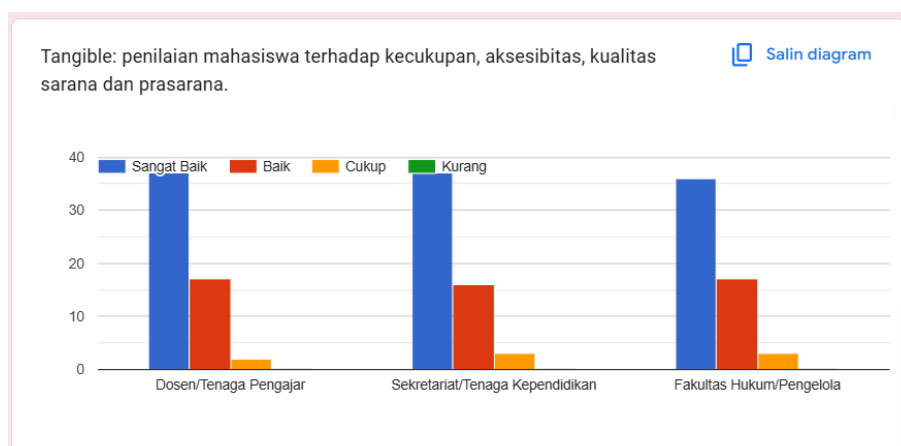
#### 4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Menilai kepedulian dan perhatian pribadi kepada mahasiswa.

- **Bimbingan Akademik:** Dosen pembimbing memberikan perhatian khusus pada perkembangan studi dan bersedia mendengarkan kendala mahasiswa.
- **Sikap Ramah:** Tenaga kependidikan menunjukkan sikap komunikatif dan tidak membedakan dalam melayani.
- **Pemahaman Kebutuhan:** Pengelola prodi berusaha mengakomodasi aspirasi mahasiswa melalui kotak saran atau forum diskusi.
- **Data Grafik:** Grafik menunjukkan proporsi penilaian **Sangat Baik** yang sangat kuat di semua lini.

#### 5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.



Menilai kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana pendukung.

- **Sarana Pembelajaran:** Fasilitas seperti ruang kelas yang nyaman, proyektor, dan ruang peradilan semu mendapatkan penilaian positif.



- **Aksesibilitas Digital:** Platform *Learning Management System* (LMS) dan koneksi Wi-Fi di kampus sangat menunjang kelancaran studi.
- **Fasilitas Perpustakaan:** Koleksi literatur hukum baik dalam bentuk fisik maupun *e-book* dinilai sangat memadai untuk riset.
- **Data Grafik:** Secara visual, dimensi fisik ini tetap didominasi oleh nilai **Sangat Baik** dan **Baik**, dengan nilai "Kurang" yang hampir tidak terlihat.

### Kesimpulan

- **Keandalan (Reliability):** Dosen dan staf administrasi dinilai sangat kompeten dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar kurikulum serta prosedur akademik yang berlaku.
- **Daya Tanggap (Responsiveness):** Terdapat kemauan dan kecepatan yang tinggi dari pihak prodi dalam membantu mahasiswa, terutama terkait bimbingan akademik, jadwal kuliah, dan solusi kendala teknis pada sistem informasi.
- **Kepastian (Assurance):** Mahasiswa memiliki kepercayaan tinggi terhadap institusi karena kualifikasi akademik dosen yang mumpuni, jaminan keamanan data pribadi, serta ketaatan pengelola terhadap regulasi akademik.
- **Empati (Empathy):** Layanan dicirikan oleh sikap ramah dari tenaga kependidikan dan perhatian personal dari dosen pembimbing akademik dalam mendengarkan kendala serta aspirasi mahasiswa.
- **Bukti Fisik (Tangible):** Ketersediaan sarana prasarana fisik maupun digital, seperti ruang peradilan semu, perpustakaan dengan koleksi lengkap, serta sistem *Learning Management System* (LMS) yang stabil, dinilai sangat menunjang kelancaran studi