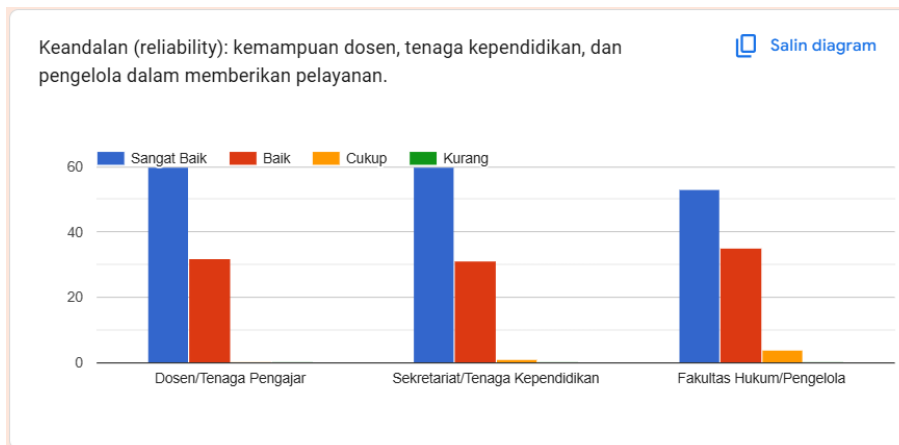




Analisis Hasil Umpan Balik Layanan Akademik Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Unika Atma Jaya tahun 2022

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

Dimensi ini mengukur kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten.

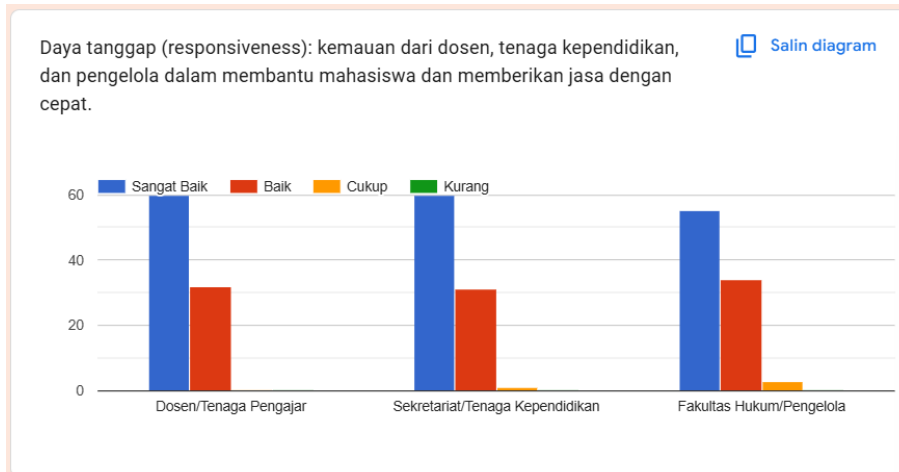


- **Dosen:** Menunjukkan keandalan yang tinggi dalam penyampaian materi perkuliahan sesuai dengan kurikulum dan RPS yang telah ditetapkan.
- **Tenaga Kependidikan:** Staf administrasi dinilai mampu menjalankan prosedur administrasi akademik (seperti registrasi dan pendataan nilai) secara teliti.
- **Pengelola:** Program studi secara konsisten menjaga standar kualitas pembelajaran sesuai dengan visi dan misi institusi



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

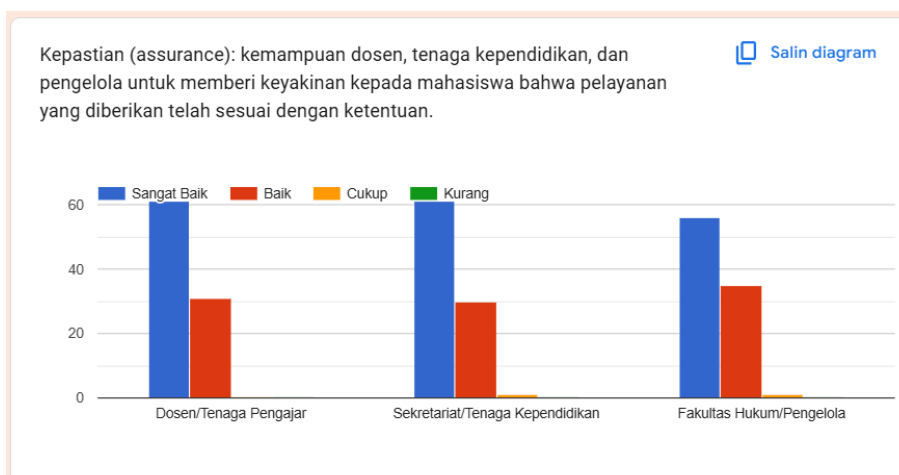
Dimensi ini fokus pada kemauan dan kecepatan staf dalam membantu mahasiswa.



- **Kecepatan Informasi:** Dosen dan pengelola prodi dinilai responsif dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa terkait jadwal kuliah maupun bimbingan akademik.
- **Solusi Masalah:** Tenaga kependidikan memiliki kemauan yang baik untuk membantu mahasiswa yang mengalami kendala teknis pada sistem informasi akademik.
- **Aksesibilitas:** Adanya kemudahan bagi mahasiswa untuk menghubungi pihak prodi melalui berbagai kanal komunikasi yang tersedia

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

Dimensi ini mencakup kompetensi, kesantunan, dan kemampuan menumbuhkan kepercayaan mahasiswa.

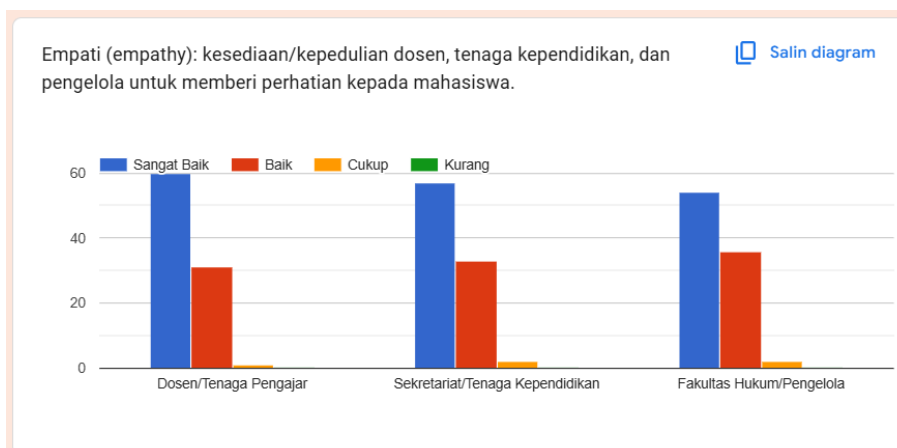




- **Kompetensi Dosen:** Mahasiswa merasa yakin karena dosen memiliki kualifikasi akademik dan keahlian hukum yang mumpuni di bidangnya.
- **Legalitas dan Aturan:** Pengelola memastikan bahwa seluruh layanan, mulai dari ujian hingga kelulusan, dilakukan sesuai dengan peraturan akademik yang berlaku.
- **Keamanan Data:** Adanya jaminan kerahasiaan dan keamanan data pribadi serta nilai mahasiswa dalam sistem manajemen data.

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

Dimensi ini melihat kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan kepada mahasiswa.

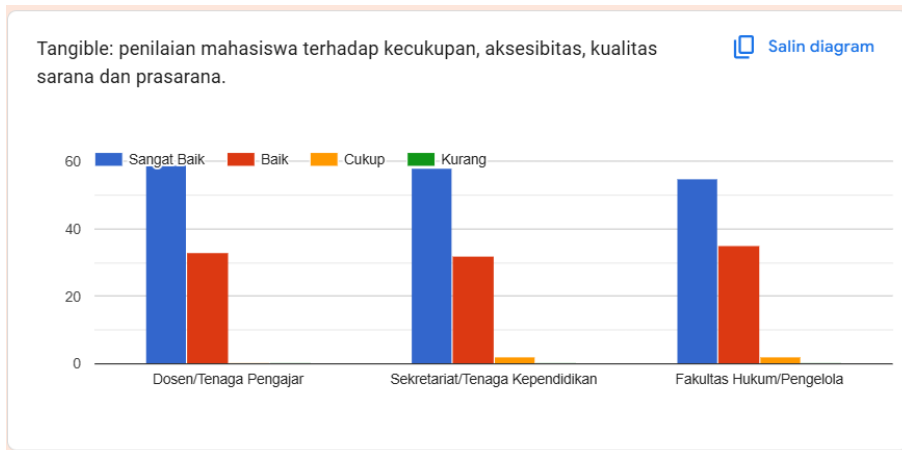


- **Bimbingan Akademik:** Dosen pembimbing akademik memberikan perhatian khusus terhadap perkembangan studi mahasiswa dan bersedia mendengarkan kendala yang dihadapi.
- **Sikap Ramah:** Tenaga kependidikan menunjukkan sikap yang ramah dan komunikatif dalam melayani kebutuhan mahasiswa tanpa membeda-bedakan.
- **Pemahaman Kebutuhan:** Pengelola prodi berusaha memahami aspirasi mahasiswa yang disampaikan melalui forum-forum diskusi atau kotak saran



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

Dimensi ini menilai kecukupan dan kualitas sarana prasarana fisik yang mendukung layanan.



- **Sarana Pembelajaran:** Mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap ketersediaan ruang kelas yang nyaman, proyektor, dan fasilitas pendukung ruang peradilan semu.
- **Aksesibilitas Digital:** Kualitas platform pembelajaran daring (Learning Management System) dan ketersediaan Wi-Fi di area kampus menunjang kelancaran studi.
- **Fasilitas Perpustakaan:** Ketersediaan koleksi literatur hukum, baik fisik maupun e-book, dinilai sangat memadai untuk mendukung riset mahasiswa