



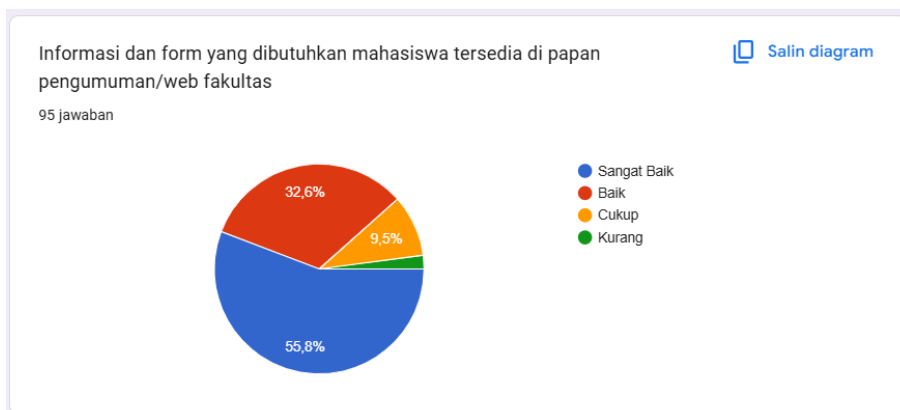
Analisis Hasil Umpan Balik Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Unika Atma Jaya tahun 2022

1. Ruang pelayanan dalam kondisi yang bersih



- Sangat Baik: 65,3%
- Baik: 29,5%
- Analisis: Mayoritas responden sangat puas dengan kebersihan ruang pelayanan. Jika digabungkan, sebanyak 94,8% mahasiswa memberikan penilaian positif (Sangat Baik & Baik).

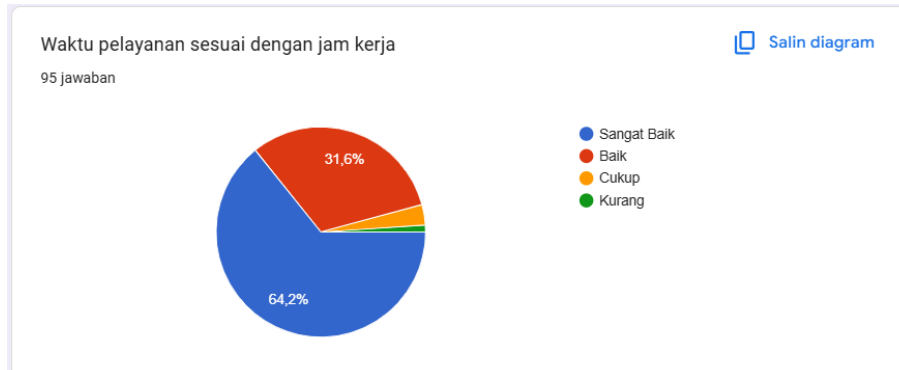
2. Informasi dan form yang dibutuhkan mahasiswa tersedia di papan pengumuman/web fakultas



- Sangat Baik: 55,8%
- Baik: 32,6%
- Cukup: 9,5%
- Analisis: Meskipun mayoritas merasa sudah baik, terdapat persentase kategori "Cukup" yang lumayan terlihat (9,5%) dibandingkan poin lainnya, mengindikasikan perlunya pemutakhiran data secara berkala di platform digital atau fisik

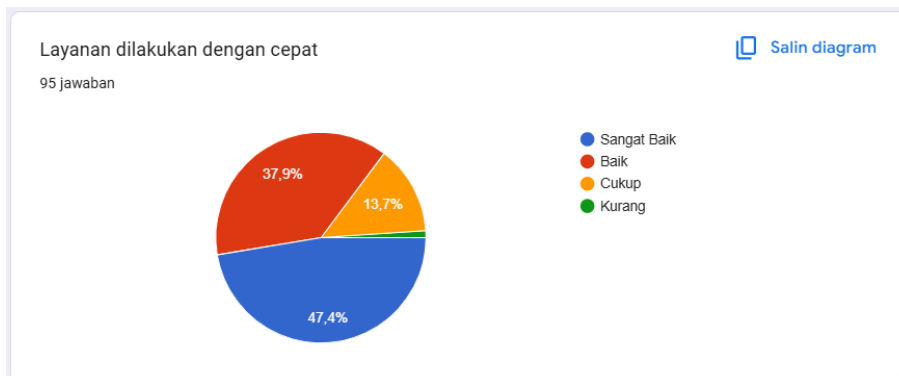


3. Waktu pelayanan sesuai dengan jam kerja



- Sangat Baik: 64,2%
- Baik: 31,6%
- Analisis: Disiplin waktu operasional tenaga kependidikan dinilai sangat konsisten oleh mahasiswa, dengan total penilaian positif mencapai 95,8%.

4. Layanan dilakukan dengan cepat



- Sangat Baik: 47,4%
- Baik: 37,9%
- Cukup: 13,7%
- Analisis: Poin ini memiliki tingkat kepuasan "Sangat Baik" yang paling rendah di antara kategori lainnya (di bawah 50%) dan kategori "Cukup" yang paling tinggi (13,7%). Hal ini menunjukkan adanya harapan mahasiswa agar proses administrasi bisa dipercepat lagi



5. Layanan dapat dijangkau dengan mudah (pelayanan juga dibuka melalui WA dan SMS)



- Sangat Baik: 62,1%
- Baik: 31,6%
- Analisis: Penggunaan saluran komunikasi alternatif seperti WhatsApp dan SMS dinilai sangat efektif dan memudahkan akses mahasiswa terhadap layanan prodi.

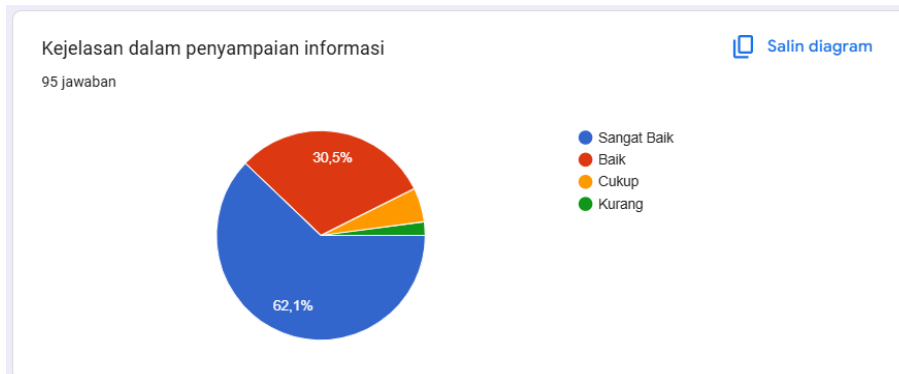
6. Setiap pelayanan yang diberikan memiliki kepastian yang jelas terkait penyelesaiannya



- *Sangat Baik*:* 58,9%
- Baik: 33,7%
- Analisis: Secara umum, mahasiswa merasa mendapatkan kepastian (estimasi waktu/prosedur) yang jelas dalam setiap urusan layanan yang mereka lakukan

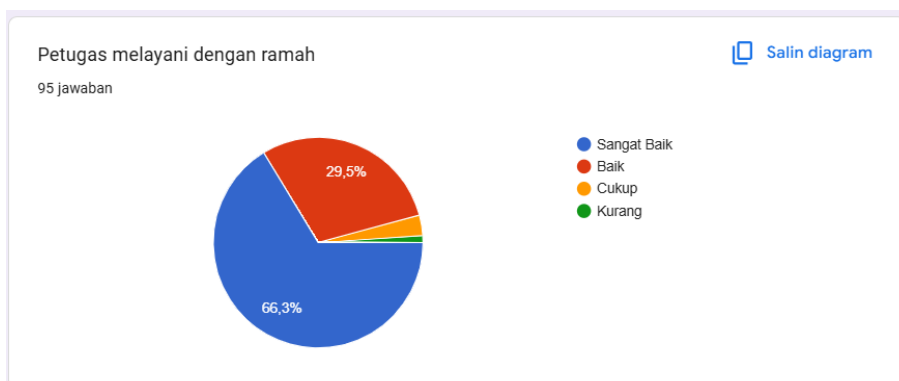


7. Kejelasan dalam penyampaian informasi



- Sangat Baik: 62,1%
- Baik: 30,5%
- Analisis: Tenaga kependidikan dinilai mampu berkomunikasi dengan efektif, sehingga informasi yang diterima mahasiswa tidak menimbulkan kebingungan.

8. Petugas melayani dengan ramah



- Sangat Baik: 66,3%
- Baik: 29,5%
- Analisis: Aspek keramahan petugas mendapatkan persentase "Sangat Baik" tertinggi dibandingkan poin lainnya. Ini menunjukkan aspek *soft skill* pelayanan merupakan kekuatan utama tenaga kependidikan di prodi ini.