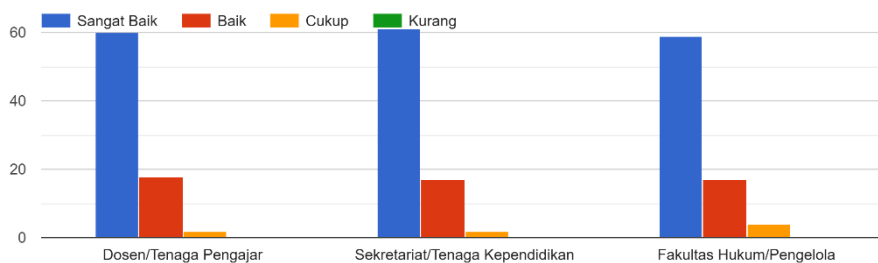




Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanannya Kependidikan Program Studi Sarjana Ilmu Hukum 2025

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

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



Dimensi ini mengukur kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.

- **Dosen & Sekretariat:** Menunjukkan performa tertinggi dengan mayoritas responden memberikan nilai **Sangat Baik** (di atas 60).
- **Pengelola:** Meskipun dominan di kategori **Sangat Baik**, terdapat sedikit peningkatan pada penilaian **Cukup** dibandingkan dua kategori lainnya.
- **Catatan:** Tidak ada mahasiswa yang memberikan nilai **Kurang** pada aspek ini untuk seluruh penyedia layanan.

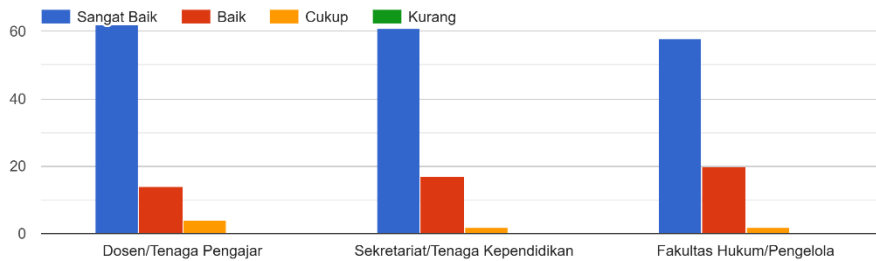
2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Kaprodi S1 Hukum

Putri Purbasari, S.H., M.H.



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

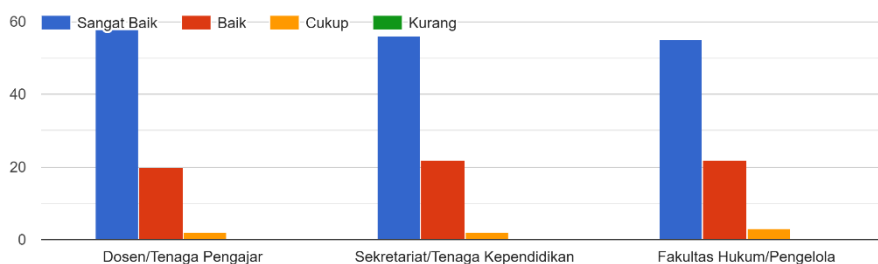


Mengukur kemauan dan kecepatan staf dalam membantu mahasiswa.

- Dosen: Mendapatkan skor Sangat Baik tertinggi (melebihi 60), menunjukkan respons yang sangat cepat terhadap kebutuhan mahasiswa.
- Fakultas/Pengelola: Menunjukkan proporsi nilai Baik yang lebih tinggi (sekitar 20) dibandingkan dosen dan sekretariat, namun tetap didominasi oleh nilai Sangat Baik.
- Sekretariat: Memiliki tingkat kepuasan yang stabil antara nilai Sangat Baik dan Baik.

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

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



Kaprodi S1 Hukum



Putri Purbasari, S.H., M.H.



Mengukur kompetensi, kesopanan, dan kemampuan menumbuhkan kepercayaan bahwa layanan sesuai dengan ketentuan.

- Dosen: Menjadi yang terdepan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa dengan nilai Sangat Baik yang mendekati angka 60.
- Sekretariat & Pengelola: Memiliki pola yang serupa, di mana nilai Baik berada di angka 20-an, menunjukkan bahwa standar prosedur operasional telah dipahami dengan cukup baik oleh mahasiswa.

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

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



Menilai tingkat kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan kepada mahasiswa.

- Kecenderungan Umum: Skor pada dimensi empati sedikit lebih rendah secara visual pada kategori Sangat Baik untuk unit Fakultas/Pengelola jika dibandingkan dengan dimensi Keandalan.
- Dosen & Sekretariat: Masih mendominasi dengan tingkat kepedulian yang dianggap Sangat Baik oleh mayoritas mahasiswa.
- Pengelola: Terdapat sedikit peningkatan pada bar kuning (Cukup) yang menunjukkan adanya ruang untuk meningkatkan pendekatan personal kepada mahasiswa.

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

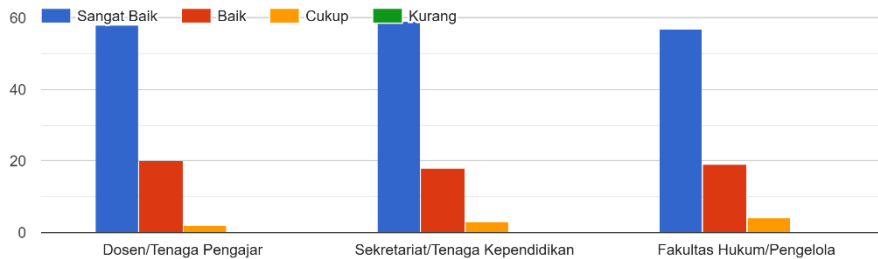
Kaprodi S1 Hukum



Putri Purbasari, S.H., M.H.



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



Menilai kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana pendukung.

- **Stabilitas Layanan:** Dimensi ini menunjukkan distribusi yang cukup merata di ketiga unit. Kualitas sarana prasarana yang dikelola oleh **Dosen, Sekretariat, maupun Fakultas** dinilai **Sangat Baik** oleh sebagian besar responden.
- **Sarana Pengelola:** Nilai **Sangat Baik** sedikit di bawah angka 60, dengan nilai **Baik** dan **Cukup** yang tetap muncul secara signifikan, menandakan perlunya pemeliharaan fasilitas secara berkala

Kesimpulan Analisis

Secara keseluruhan, pelayanan kependidikan pada Program Studi Sarjana Ilmu Hukum tahun 2024 (yang dilaporkan di 2025) berada pada tingkat **Sangat Baik**.

- **Dosen/Tenaga Pengajar** secara konsisten mendapatkan penilaian tertinggi di hampir semua dimensi.
- **Sektor Pengelola (Fakultas)** memiliki tantangan kecil pada dimensi **Empati** dan **Tangible** untuk mengejar ketertinggalan skor dari unit Dosen dan Sekretariat.
- Nilai **Kurang** (bar hijau) hampir tidak terlihat di seluruh grafik, yang menandakan tidak adanya masalah kritical dalam pelayanan.

Kaprodi S1 Hukum



Putri Purbasari, S.H., M.H.