



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN AKADEMIS
(AKADEMIK)
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

2025

KATA PENGANTAR

alah satu bentuk komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam mewujudkan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan mengadakan survei layanan akademik dan non-akademik untuk semester genap Tahun Akademik 2024/2025. Survei ini diselenggarakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Teknik sebagai langkah konkret dalam desentralisasi penjaminan mutu, dengan harapan dapat meningkatkan budaya mutu secara menyeluruh di lingkungan universitas.

Kegiatan ini juga merupakan bagian dari implementasi siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) Standar Mutu. Untuk memastikan standar akademik dan non-akademik diterapkan secara optimal, survei ini dilakukan secara berkala setiap semester. Pelaksanaan rutin ini bertujuan untuk membangun budaya mutu yang berkelanjutan.

Selain itu, survei ini melibatkan peran aktif seluruh Unit Kendali Mutu (UKM) dan Gugus Kendali Mutu (GKM) di tingkat fakultas serta program studi. Keberhasilan pelaksanaan survei ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama seluruh civitas akademika. Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi bukti penyelenggaraan survei layanan akademik, tetapi juga menjadi sumber data yang mendukung Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam meningkatkan kualitas secara berkelanjutan.

Jakarta, 7 Oktober 2025

Ketua Unit Kendali Mutu

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Dasar Hukum.....	2
1.4 Lingkup Bahasan.....	2
1.5 Waktu dan Tempat	2
BAB II METODE PELAKSANAAN	4
2.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.2 Instrumen dan Pengolahan Data	4
2.3 Kriteria Penilaian.....	5
2.4 Proses Monitoring dan Evaluasi	5
BAB III HASIL PELAKSANAAN.....	7
3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik).....	7
3.2. Temuan dan Rekomendasi.....	9
A. Temuan.....	11
B. Rekomendasi	12
BAB IV PENUTUP	13
LAMPIRAN.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Muhammadiyah Jakarta telah memiliki dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yakni dokumen Kebijakan Mutu, Manual Mutu, Standar Mutu dan Formulir. SPMI Universitas Muhammadiyah Jakarta tersebut telah dilaksanakan pada semua level/unit lingkup Universitas. Pelaksanaan penjaminan mutu di Universitas Muhammadiyah Jakarta bertujuan untuk mencapai visi, misi dan tujuan serta memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan baik secara internal maupun eksternal. SPMI yang dilaksanakan di dasarkan karakteristik dan kekhasan Universitas Muhammadiyah Jakarta serta mengacu pada Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 dan beberapa peraturan yang berlaku. Pelaksanaan SPMI ini berlaku bagi setiap unsur yang terlibat dalam penyelenggaraan kegiatan Pendidikan. Penjaminan mutu diterapkan di seluruh aspek penyelenggaraan Pendidikan, baik akademik maupun non akademik. Sesuai dengan siklus SPMI maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelaksanaan standar pendidikan melalui monitoring dan evaluasi akademik dan non akademik.

Dalam siklus ini, monitoring merupakan pengawasan dan pemantauan pelaksanaan SPMI yang dilakukan oleh unit kerja setingkat di atasnya, dengan tujuan agar pelaksanaan SPMI tidak menyimpang dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Monitoring dilakukan secara paralel atau bersamaan dengan pelaksanaan standar mutu. Sementara evaluasi merupakan kegiatan penilaian hasil pelaksanaan yang dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja sendiri, untuk mengukur ketercapaian dan kesesuaian hasil pelaksanaan dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, UKM/GKM (Program Studi/Fakultas) menyelenggarakan kegiatan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) akademik pada Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025.

1.2 Tujuan

Pelaksanaan survey ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang timbul dari temuan indikator yang belum tercapai dan serta memberikan saran pemecahan masalah guna meningkatkan dan memperbaiki kinerja dalam pelaksanaan layanan dengan:

1. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja layanan bagian Akademik yang diperoleh dari hasil survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik) secara berkala.
2. Memberikan laporan atas temuan pada indikator kinerja yang belum tercapai
3. Memberikan masukan atas temuan ketidaksesuaian sebagai dasar dalam pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)
4. Meningkatkan kualitas layanan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik).

1.3 Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 dan Nomor 50 Tahun 2018 tentang perubahannya .
3. Surat Keputusan Rektor Nomor 194 Tahun tentang Standar Mutu Universitas Muhammadiyah Jakarta
4. Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi

1.4 Lingkup Bahasan

Ruang Lingkup dalam pelaksanaan survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik) ini adalah seluruh mahasiswa di lingkungan FTUMJ. Survey ini dilakukan untuk menilai Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik).

1.5 Waktu dan Tempat

Pengisian dilakukan secara online melalui link yang telah disediakan oleh

Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta. Waktu pelaksanaan pengisian adalah di akhir Semester Genap Tahun 2024/2025.

BAB II

METODE PELAKSANAAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan pada pelaksanaan Survey ini adalah metode survei dengan pendekatan deskriptif. Metode ini mengumpulkan data tentang penilaian mahasiswa terhadap pelayanan Akademik dengan menggunakan angket atau kuesioner yang dimuat di google form pada link berikut ini: <https://forms.gle/Niz6HsZfyPMSGcRv5>.

Survey ini dilaksanakan setiap akhir semester. Setiap mahasiswa secara tidak langsung diwajibkan untuk melakukan penilaian terhadap pelayanan Akademik. Hasil survey menunjukkan kualitas terhadap pelayanan Akademik.

2.2 Instrumen dan Pengolahan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan evaluasi ini dengan cara membagikan kuesioner kepada responden (mahasiswa FT-UMJ). Kuesioner tersebut terdiri dari 4 item pertanyaan untuk bagian akademik. Mahasiswa diminta untuk menilai layanan yang telah dilaksanakan secara jujur, objektif, tidak terintimidasi, dan penuh tanggung jawab kepada setiap bagian tersebut dengan cara mengklik salah satu dari empat pilihan yang disediakan, yang menunjukkan penilaian mahasiswa terhadap layanan yang dilakukan pada setiap pertanyaan yang dinilai. Setelah data terisi, kemudian data direkap dan diolah oleh UKM dan hasilnya diserahkan kepada Dekan di lingkungan FTUMJ untuk dianalisis lebih lanjut. Adapun instrumen dan daftar pertanyaan disajikan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Instrumen pertanyaan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik)

No	Pertanyaan	Skor			
		1 Kuran g	2 Cuku p	3 Baik	4 Sangat baik
1	Petugas Akademik memberikan kemudahan dan prosedur yang jelas dalam proses administrasi akademik.				
2	Petugas Akademik memproses layanan administrasi akademik dengan tepat waktu. (Pendaftaran UTS/UAS Susulan, surat keterangan, nilai, ijazah dan transkrip nilai, dll.)				
3	Petugas Akademik merespon dan menangani keluhan atau				

	pertanyaan mahasiswa dengan profesional.				
4	Petugas Akademik menginformasikan secara jelas terkait peraturan akademik				

2.3 Kriteria Penilaian

survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik) merupakan penilaian mahasiswa terhadap kinerja Akademik dalam memberikan pelayanan. Penilaian menggunakan skala likert dengan skor sangat baik (4), baik (3), cukup (2) dan kurang (1). Deskripsi capaian indikator ditentukan berdasarkan nilai rata-rata survey setiap bagian yang tertera pada tabel 2:

Tabel 2. Capaian Indikator

NILAI RATA – RATA SURVEY	KATEGORI CAPAIAN
3,6 – 4,0	Sangat baik
3,0 – 3,5	Baik
2,75 – 2,9	Cukup
< 2,75	Kurang

2.4 Proses Monitoring dan Evaluasi

Proses monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku di FTUMJ. Proses monev mulai dari persiapan instrumen monev yaitu memastikan bahwa instrumen monev pada google form adalah benar dan dapat diakses oleh mahasiswa. Pengisian kuisioner online oleh mahasiswa melalui google form. Penarikan hasil kuisioner. Pengolahan data kuisioner dan pembuatan laporan.

Hasil Monitoring yang menunjukkan ketidak tercapaian atas target ataupun kinerja, dikelompokkan pada dua kriteria, berupa temuan Ketidak Sesuaian (KTS) dan Temuan Observasi (OBS).

Dari temuan tersebut akan terbaca seberapa besar masalah factor internal maupun eksternal yang berpengaruh pada capaian indikator dan dapat dilihat pada grafik hasil capaian kinerja. Persentase capaian diperoleh melalui perbandingan implementasi rencana operasional sesuai target yang dibuat dengan terlaksana atau tidaknya rencana tersebut. Dari grafik juga terlihat komponen operasional dari program sasaran mana yang memiliki ketercapaian maksimal, program mana yang tidak tercapai, dan program

mana yang masih berproses dalam hal ini dinyatakan dengan dalam proses.

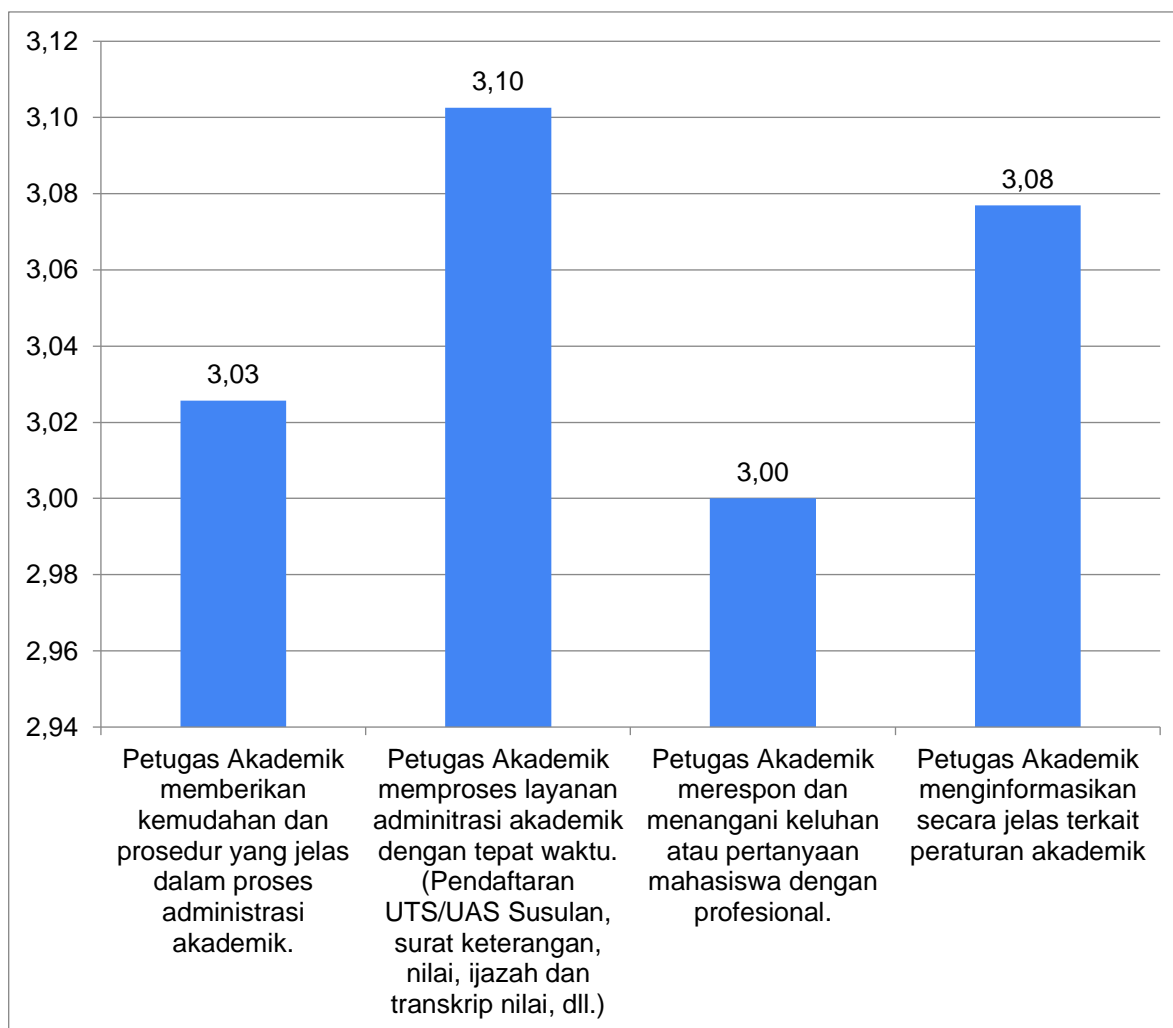
BAB III

HASIL PELAKSANAAN

3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik)

Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik) sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian akademik adalah 3,05, yang berarti bagian akademik memberikan pelayanan yang tergolong “BAIK” kepada mahasiswa.



Gambar 1. Prosentase Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Akademis Bagian Akademik.

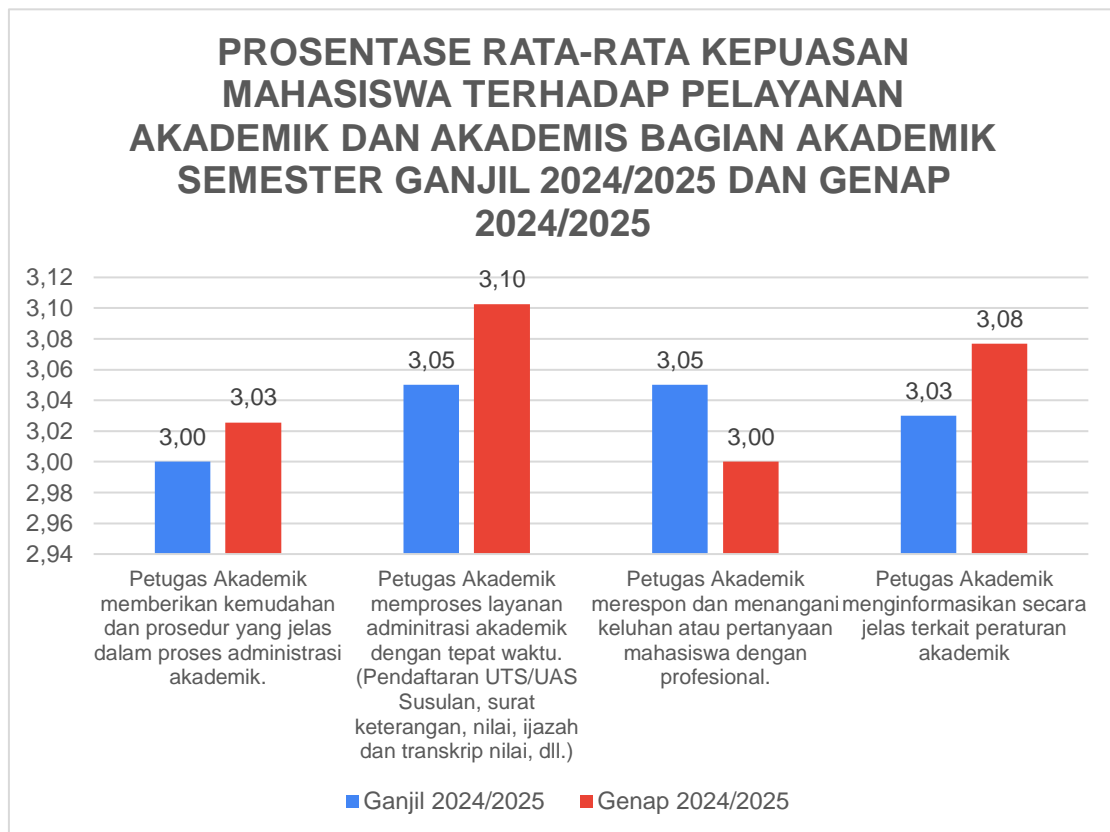
Berdasarkan gambar 1 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 3 yaitu Petugas Akademik merespon dan menangani keluhan atau pertanyaan mahasiswa dengan profesional. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 3,00, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian akademik masih dinilai BAIK.

Beberapa saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik) yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi antara lain :

1. Mantap
2. ok
3. Moga sukses
4. Cukup
5. sudah baik, karena saya mahasiswa karyawan beberapa tempat atau seputar perkuliahan belum dirasakan semuanya.
6. pertahankan
7. ok
8. alhamdulillah
9. ditingkatkan lagi
10. Cukup
11. BKA nya terlalu banyak istirahat nya, untuk jam operasional kurang disiplin,
12. baik
13. Sangat memuaskan
14. Terima kasih
15. pelayanan terpadu lebih ramah lagi
16. Oke aja
17. Mantap
18. Mohon agar mahasiswa dapat dilayani secara menyeluruh, baik dari segi informasi maupun kebutuhan peralatan.
19. Pastikan segala hal yang diperlukan mahasiswa tersedia dan dapat diakses dengan mudah, agar kegiatan mereka berjalan lancar dan optimal.
20. Jika ada mahasiswa yang menghubungi melalui jalur online seperti WhatsApp atau telepon, mohon untuk merespons dengan cepat dan jelas agar tidak terjadi kebingungan atau keterlambatan informasi."

21. Perbaiki sarana kelas ruabg belajar terutama setudio arsitektur
22. Layanan UTS dan UAS susulan semoga disederhanakan lagi
23. Pada bagian akademik untuk siakad sebaiknya tersistem dengan bagian keuangan karena beberapa masalah sering terjadi tidak terupdate di siakad padahal sudah membayar sehingga dapat menghambat kelanjutan sistem seperti nilai tidak bisa di lihat atau tidak bisa mengisi kuisisioner, krs dan sebagainya karena terdapat tagihan pada siakad padahal sudah dibayar.
24. Mahasiswa sering mengalami kesulitan saat ingin menggunakan ruang kelas untuk mengerjakan tugas atau diskusi kelompok di luar jam mata kuliah. Meskipun ruang dalam keadaan kosong dan masih dalam jam operasional kampus (sebelum pukul 16.00), tidak jarang mahasiswa tetap diminta keluar karena ruangan akan segera dikunci. Kondisi ini cukup menghambat proses belajar mandiri maupun kelompok yang seharusnya dapat difasilitasi oleh kampus.
25. agar lebih baik lagi dalam melayani mahasiswa
26. Baik
27. Bagus

3.2. Perbandingan Hasil Evaluasi Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik) Semester Ganjil 2024/2025 dengan Semester Genap 2024/2025



Gambar 1. Prosentase Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Akademis Bagian Akademik Semester Ganjil 2024/2025 Dan Genap 2024/2025

Berdasarkan hasil evaluasi survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan akademis di Bagian Akademik, diperoleh gambaran perbandingan antara Semester Ganjil 2024/2025 dan Semester Genap 2024/2025. Hasil ini menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan akademik, serta sebagai dasar perbaikan berkelanjutan melalui siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan).

Secara umum, hasil survei menunjukkan adanya peningkatan rata-rata kepuasan mahasiswa dari 3,03 pada semester Ganjil menjadi 3,05 pada semester Genap. Meskipun peningkatannya relatif kecil, hal ini menggambarkan adanya konsistensi upaya perbaikan pelayanan, khususnya pada aspek prosedur administrasi, ketepatan layanan, dan kejelasan informasi.

Pertama, pada indikator kemudahan dan kejelasan prosedur administrasi akademik, terjadi peningkatan dari skor 3,00 pada semester Ganjil menjadi 3,03 pada semester Genap. Hal ini mengindikasikan adanya perbaikan dalam penyampaian alur

dan prosedur pelayanan sehingga lebih mudah dipahami mahasiswa.

Kedua, indikator ketepatan waktu pemrosesan layanan administrasi akademik mengalami peningkatan dari 3,05 pada semester Ganjil menjadi 3,10 pada semester Genap. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik semakin efektif, khususnya dalam pengurusan pendaftaran ujian susulan, penerbitan surat keterangan, serta pengelolaan nilai, ijazah, dan transkrip.

Ketiga, indikator penyampaian informasi terkait peraturan akademik juga menunjukkan peningkatan dari 3,03 menjadi 3,08. Hal ini menandakan bahwa bagian akademik telah lebih konsisten dan transparan dalam memberikan informasi terkait aturan dan kebijakan akademik.

Namun demikian, pada indikator respon dan penanganan keluhan mahasiswa secara profesional, terjadi penurunan dari 3,05 pada semester Ganjil menjadi 3,00 pada semester Genap. Temuan ini perlu mendapatkan perhatian lebih, karena kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan kejelasan prosedur, tetapi juga oleh sikap profesional, empati, dan responsivitas petugas dalam menangani keluhan dan pertanyaan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa pelayanan akademik dan akademis pada Bagian Akademik mengalami tren peningkatan di semester Genap 2024/2025 dibandingkan semester sebelumnya. Namun demikian, aspek penanganan keluhan mahasiswa perlu menjadi prioritas perbaikan dalam siklus peningkatan mutu berikutnya. Dengan demikian, diharapkan pelayanan akademik di masa mendatang tidak hanya lebih efektif dan efisien, tetapi juga lebih responsif dan humanis dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

3.3. Temuan dan Rekomendasi

A. Temuan

Temuan merupakan perolehan hasil survey yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan penetapan standar mutu pendidikan, nilai rata-rata setiap pertanyaan yang ditetapkan $\geq 2,75$. Berdasarkan hasil survey diatas, nilai rata-rata setiap pertanyaan $>$ dari 2,75. Sehingga tidak ada temuan yang memiliki nilai $<$ dari 2,75.

B. Rekomendasi

Berdasarkan saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik), berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan:

1. Menyederhanakan alur pengajuan jadwal UTS/UAS maupun ujian susulan agar lebih praktis dan tidak membingungkan.
2. Membuat channel resmi pengumuman (portal akademik, grup WA/Telegram, atau email resmi) untuk menghindari kebingungan informasi.

BAB IV PENUTUP

Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Akademik) ini memberikan gambaran pelaksanaan pengelolaan mutu di FTUMJ. Adapun kesimpulannya sebagai berikut :

Berdasarkan hasil survei yang diselenggarakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (FT-UMJ) pada Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian Akademik menunjukkan rata-rata skor 3,05, yang termasuk dalam kategori “BAIK.”

1. Gambaran Umum Hasil Survei

Secara keseluruhan, mahasiswa menilai bahwa layanan akademik sudah berjalan dengan baik, terutama pada aspek kemudahan prosedur administrasi, ketepatan waktu pelayanan, serta kejelasan informasi akademik. Nilai terendah terdapat pada indikator penanganan keluhan dan pertanyaan mahasiswa secara profesional, dengan skor 3,00, yang menunjukkan masih adanya ruang untuk peningkatan dalam hal responsivitas dan komunikasi layanan.

Mahasiswa mengapresiasi kemudahan dalam pengurusan administrasi akademik seperti pendaftaran UTS/UAS susulan, penerbitan surat keterangan, nilai, ijazah, dan transkrip nilai, namun berharap agar waktu tanggapan terhadap pertanyaan dan keluhan dapat lebih cepat dan ramah.

2. Perbandingan dengan Semester Ganjil 2024/2025

Dibandingkan dengan Semester Ganjil 2024/2025, hasil survei menunjukkan adanya peningkatan rata-rata skor dari 3,03 menjadi 3,05. Peningkatan ini menunjukkan konsistensi perbaikan kinerja layanan akademik dalam beberapa aspek utama:

- Kemudahan prosedur administrasi akademik meningkat dari 3,00 → 3,03
- Ketepatan waktu pelayanan administrasi meningkat dari 3,05 → 3,10
- Kejelasan informasi peraturan akademik meningkat dari 3,03 → 3,08
- Penanganan keluhan mahasiswa sedikit menurun dari 3,05 → 3,00

Meskipun peningkatan pada beberapa indikator tergolong kecil, hal ini menunjukkan bahwa sistem layanan akademik telah berjalan konsisten, namun perlu penguatan dalam aspek komunikasi dan empati pelayanan.

3. Temuan dan Analisis

Tidak ditemukan adanya nilai indikator di bawah standar mutu ($\geq 2,75$), sehingga tidak terdapat temuan ketidaksesuaian (KTS). Namun, hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa akan lebih optimal apabila aspek-aspek berikut diperhatikan:

- Respon cepat dan profesional terhadap pertanyaan atau keluhan mahasiswa masih perlu diperbaiki.
- Koordinasi antarunit terkait (keuangan, pelayanan terpadu, dan akademik) perlu diperkuat agar tidak terjadi keterlambatan pembaruan data di sistem (misalnya SIAKAD).
- Konsistensi jam operasional dan kedisiplinan petugas akademik perlu dijaga untuk memastikan pelayanan berjalan optimal setiap waktu.

4. Rekomendasi Peningkatan

Berdasarkan temuan dan masukan mahasiswa, rekomendasi perbaikan yang disarankan antara lain:

- Menyediakan channel resmi pengumuman dan komunikasi layanan akademik, seperti portal akademik, grup WhatsApp/Telegram, atau email resmi fakultas.
- Menyederhanakan alur pengajuan layanan akademik, terutama untuk jadwal UTS/UAS dan ujian susulan agar lebih cepat dan mudah diakses.
- Meningkatkan kapasitas pelayanan publik dan komunikasi petugas akademik, agar lebih tanggap, ramah, dan komunikatif dalam menanggapi keluhan mahasiswa.

5. Kesimpulan Akhir

Berdasarkan hasil survei Semester Genap 2024/2025, Pelayanan Akademik FT-UMJ berada pada kategori “BAIK” dengan tren peningkatan dibanding semester sebelumnya. Peningkatan terjadi pada aspek prosedur, ketepatan waktu, dan kejelasan informasi layanan. Namun, respon terhadap keluhan mahasiswa perlu lebih cepat, empatik, dan solutif.

Dengan hasil ini, Fakultas Teknik diharapkan terus melaksanakan Rencana Tindak Lanjut (RTL) secara berkelanjutan sebagai bagian dari siklus PPEPP (Penetapan,

Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) agar mutu pelayanan akademik dapat mencapai kategori “SANGAT BAIK” di periode mendatang.

Laporan ini dibuat untuk memberikan kemanfaatan bagi seluruh sivitas akademik FTUMJ menjadi lebih baik dan berkembang.

LAMPIRAN

Petugas Akademik memberikan kemudahan dan prosedur yang jelas dalam proses administrasi akademik.	Petugas Akademik memproses layanan administrasi akademik dengan tepat waktu. (Pendaftaran UTS/UAS Susulan, surat keterangan, nilai, ijazah dan transkrip nilai, dll.)	Petugas Akademik merespon dan merangani keluhan atau pertanyaan mahasiswa dengan profesional.	Petugas Akademik menginformasikan secara jelas terkait peraturan akademik
4	4	4	4
2	3	3	3
3	3	2	2
3	3	2	2
3	3	2	3
3	4	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
1	2	2	2
2	1	2	1
3	3	2	2
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
2	2	2	2
4	4	4	4
2	1	2	2
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
1	1	1	2
2	2	2	2
4	4	3	4
3	2	4	4
2	3	2	3
2	3	3	2
4	4	4	4
1	2	2	2
4	4	3	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
118	121	117	120
3,03	3,10	3,00	3,08