

2023

LAPORAN KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN

*Program Studi Teknik Mesin
Jurusan Teknik Mesin*

LAPORAN KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN

Analisis Komprehensif Persepsi Stakeholder

(Dosen, Tenaga Kependidikan, & Mahasiswa) serta Lampiran Instrumen Survei Layanan

Institusi:	Program Studi Teknik Mesin, Universitas Malikussaleh
Tahun Survei:	2023
Jumlah Responden:	123 Responden (100 Mahasiswa, 18 Dosen, 5 Tenaga Kependidikan)

Dilaksanakan oleh Unit Jaminan Mutu
Jurusan Teknik Mesin



Muhammad Nuzan Rizki, S.T., M.T.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Kepuasan Layanan Manajemen Jurusan Teknik Mesin Universitas Malikussaleh Tahun 2023 ini dapat diselesaikan dengan baik.

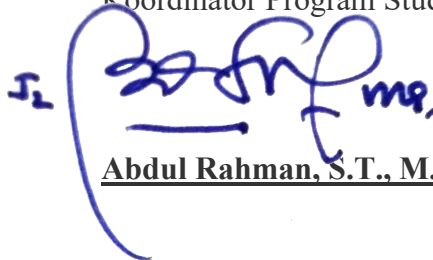
Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya penjaminan mutu internal untuk mengetahui tingkat kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen jurusan. Survei melibatkan 123 responden yang terdiri atas 100 mahasiswa, 18 dosen, dan 5 tenaga kependidikan, dengan sepuluh indikator layanan yang meliputi kecepatan tanggapan, akses informasi, transparansi, komunikasi, profesionalisme, penyelesaian masalah, relevansi layanan, ketepatan waktu, sistem umpan balik, dan inovasi.

Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar bagi pimpinan jurusan dan prodi dalam menyusun langkah perbaikan yang terukur, khususnya pada indikator dengan kesenjangan persepsi terbesar antara dosen dan mahasiswa, sehingga mutu layanan terus meningkat dari tahun ke tahun.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, serta kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini. Kami menyadari laporan ini masih memiliki kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan.

Lhokseumawe, Desember 2023

Koordinator Program Studi Teknik Mesin



Abdul Rahman, S.T., M.Eng.

RINGKASAN EKSEKUTIF & TEMUAN UTAMA

Berdasarkan hasil analisis data survei tahun 2023 terhadap 123 pemangku kepentingan di Jurusan Teknik Mesin Universitas Malikussaleh, Dosen mencatatkan rerata kepuasan sebesar 4.87 (Netral), Tenaga Kependidikan sebesar 4.98 (Netral), dan Mahasiswa sebesar 4.56 (Netral) dalam skala Likert 1–7. Kesenjangan terbesar antara Dosen dan Mahasiswa berada pada indikator Konsistensi Dukungan Tepat Waktu (Q8, gap 0.80), Sistem Feedback & Menindaklanjuti Masukan (Q9, gap 0.60), Profesionalisme & Sikap Kooperatif Staf (Q5, gap 0.49). Cronbach's Alpha kelompok mahasiswa bernilai 0.1307 (Kurang Reliabel).

Bab I

Metodologi Evaluasi dan Profil Responden

Survei Kepuasan Layanan Manajemen Jurusan Teknik Mesin Universitas Malikussaleh dirancang untuk mengukur efektivitas, kualitas komunikasi, transparansi, serta profesionalisme tata kelola administrasi jurusan. Pengukuran menggunakan kuesioner terstruktur berisi 10 pertanyaan kunci (Q1–Q10) dengan rentang Skala Likert 1 (Sangat Tidak Puas) hingga 7 (Sangat Puas).

1.1 Distribusi Responden Survei

Jumlah total responden yang berpartisipasi dalam survei tahun 2023 adalah 123 orang, dengan rincian komposisi sebagai berikut:

Kelompok Stakeholder	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Mahasiswa	100	81.30%
Dosen	18	14.63%
Tenaga Kependidikan (Tendik)	5	4.07%

1.2 Pengujian Reliabilitas Konsistensi Internal (Cronbach's Alpha)

Untuk menguji keandalan dan konsistensi instrumen pengukuran, dilakukan kalkulasi koefisien Cronbach's Alpha baik secara gabungan (overall) maupun berdasarkan masing-masing kelompok pemangku kepentingan:

Kelompok Data	Nilai Cronbach's Alpha	Kategori Reliabilitas & Evaluasi
Gabungan (Overall)	0.2190	Kurang Reliabel

Dosen	-0.2999	Tidak Konsisten (Variasi Tinggi / Noise)
Tenaga Kependidikan	0.4673	Kurang Reliabel
Mahasiswa	0.1307	Kurang Reliabel

Catatan Analitis Reliabilitas: Nilai Cronbach's Alpha di bawah 0,60 pada Gabungan (Overall), Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa menunjukkan bahwa jawaban antarbutir pertanyaan tidak berkorelasi kuat, sehingga skor per indikator perlu dibaca sebagai gambaran umum. Seluruh jawaban tahun 2023 berada pada rentang nilai 3–6; rentang yang sempit ini ikut menekan nilai alpha. Disarankan memeriksa kembali proses pengisian kuesioner dan menambahkan pertanyaan terbuka pada survei berikutnya.

Bab II

Hasil Analisis Kepuasan Stakeholder

Tingkat kepuasan diukur berdasarkan 10 indikator utama layanan manajemen. Kategori rerata: $\geq 6,50$ Sangat Puas; 6,00–6,49 Puas; 5,00–5,99 Cukup Puas; 4,00–4,99 Netral; $< 4,00$ Tidak Puas.

2.1 Perbandingan Skor Rata-Rata Kepuasan per Kelompok Responden

Kelompok Stakeholder	Rerata Skor (1-7)	Standar Deviasi	Kategori Kepuasan
Dosen	4.87	0.22	Netral
Tenaga Kependidikan	4.98	0.33	Netral
Mahasiswa	4.56	0.37	Netral

2.2 Rincian Penilaian Kepuasan per Indikator Pertanyaan (Q1–Q10)

Berikut adalah rincian skor rata-rata untuk masing-masing pertanyaan dari ketiga kelompok responden:

No	Indikator Layanan Manajemen Jurusan	Dosen	Tendik	Mahasiswa
Q1	Kecepatan Tanggapan Layanan	4.72	4.80	4.71
Q2	Kemudahan Akses Informasi	5.00	4.60	4.82
Q3	Transparansi Proses Administrasi	4.72	5.20	4.64
Q4	Kualitas Komunikasi Kebijakan	4.89	5.40	4.64
Q5	Profesionalisme & Sikap Kooperatif Staf	4.94	5.00	4.45
Q6	Kemampuan Penyelesaian Masalah	4.61	5.00	4.62
Q7	Relevansi Solusi & Layanan	4.94	5.00	4.50

Q8	Konsistensi Dukungan Tepat Waktu	5.11	5.00	4.31
Q9	Sistem Feedback & Menindaklanjuti Masukan	5.11	4.80	4.51
Q10	Inovasi & Pembaruan Layanan	4.67	5.00	4.38

Bab III

Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) Layanan

Analisis kesenjangan (gap analysis) dihitung dari selisih antara skor kepuasan Dosen (internal pengelola/pemberi instruksi) dengan skor kepuasan Mahasiswa (penerima layanan utama). Kesenjangan ini menandakan adanya perbedaan ekspektasi dan realitas pengalaman operasional sehari-hari.

No	Indikator Layanan	Skor Dosen	Skor Mahasiswa	Kesenjangan (Gap)
Q8	Konsistensi Dukungan Tepat Waktu	5.11	4.31	+0.80
Q9	Sistem Feedback & Menindaklanjuti Masukan	5.11	4.51	+0.60
Q5	Profesionalisme & Sikap Kooperatif Staf	4.94	4.45	+0.49
Q7	Relevansi Solusi & Layanan	4.94	4.50	+0.44
Q10	Inovasi & Pembaruan Layanan	4.67	4.38	+0.29
Q4	Kualitas Komunikasi Kebijakan	4.89	4.64	+0.25
Q2	Kemudahan Akses Informasi	5.00	4.82	+0.18
Q3	Transparansi Proses Administrasi	4.72	4.64	+0.08
Q1	Kecepatan Tanggapan Layanan	4.72	4.71	+0.01
Q6	Kemampuan Penyelesaian Masalah	4.61	4.62	-0.01

3.1 Temuan Kritis Penyebab Kesenjangan

- **Kesenjangan Konsistensi Dukungan Tepat Waktu (Q8, Gap 0.80):** Dosen memberi skor 5.11, sedangkan mahasiswa 4.31.

- **Kesenjangan Sistem Feedback & Menindaklanjuti Masukan (Q9, Gap 0.60):** Dosen memberi skor 5.11, sedangkan mahasiswa 4.51.
- **Skor Terendah Mahasiswa (Q8, 4.31):** Konsistensi Dukungan Tepat Waktu merupakan indikator dengan skor terendah di kelompok mahasiswa.

Bab IV

Rekomendasi Tindak Lanjut & Perbaiki SOP

Untuk menutup kesenjangan persepsi layanan dan meningkatkan mutu tata kelola Jurusan Teknik Mesin, direkomendasikan langkah strategis berikut, diprioritaskan pada indikator dengan kesenjangan terbesar dan skor mahasiswa terendah:

1. Perbaiki Konsistensi Dukungan Tepat Waktu (Q8)

Menyusun Service Level Agreement (SLA) dan SOP berbasis waktu untuk setiap urusan administrasi (misalnya pengesahan dokumen maksimal 1x24 jam dan pendaftaran seminar 2x24 jam) serta memantau capaiannya setiap bulan. (Skor mahasiswa 4.31; gap terhadap dosen +0.80.)

2. Perbaiki Sistem Feedback & Menindaklanjuti Masukan (Q9)

Menyediakan helpdesk atau kotak saran digital bernomor tiket dan memublikasikan rekap tindak lanjut masukan setiap semester agar pengguna melihat bahwa masukannya ditanggapi. (Skor mahasiswa 4.51; gap terhadap dosen +0.60.)

3. Perbaiki Profesionalisme & Sikap Kooperatif Staf (Q5)

Mengadakan pelatihan service excellence dan komunikasi empatik bagi staf frontline, menetapkan standar etika pelayanan, dan mengevaluasinya setiap semester. (Skor mahasiswa 4.45; gap terhadap dosen +0.49.)

LAMPIRAN A: INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN

Berikut adalah lembar instrumen kuesioner survei kepuasan yang digunakan dalam pengumpulan data.

Bagian I: Data Demografi Responden

Isian	
Nama Lengkap (Opsional):	[.....]
Status Pemangku Kepentingan:	[] Dosen [] Tenaga Kependidikan [] Mahasiswa
NIM / NIP / NIDN:	[.....]

Bagian II: Kuesioner Evaluasi Layanan (Skala Likert 1–7)

Keterangan Skala: 1 = Sangat Tidak Puas | 2 = Tidak Puas | 3 = Agak Tidak Puas | 4 = Netral | 5 = Cukup Puas | 6 = Puas | 7 = Sangat Puas

No	Butir Pertanyaan Evaluasi Layanan	Pilihan Skala (1-7)
Q1	Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan tanggapan dari tim manajemen jurusan dalam menangani kebutuhan Anda?	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
Q2	Seberapa puas Anda dengan kemudahan mengakses informasi layanan manajemen yang disediakan oleh jurusan?	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
Q3	Seberapa baik layanan manajemen jurusan dalam menjaga transparansi dalam proses administrasi?	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
Q4	Bagaimana Anda menilai kualitas komunikasi yang dilakukan oleh tim manajemen jurusan dalam memberikan informasi terkait kebijakan atau keputusan penting?	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
Q5	Seberapa puas Anda dengan profesionalisme dan sikap kooperatif dari staf manajemen jurusan?	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]

Q6	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan tim manajemen jurusan dalam menyelesaikan masalah yang Anda ajukan?	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
Q7	Seberapa relevan solusi atau layanan yang diberikan oleh manajemen jurusan dalam mendukung kebutuhan atau tujuan Anda sebagai pemangku kepentingan?	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
Q8	Bagaimana Anda menilai konsistensi layanan manajemen jurusan dalam memberikan dukungan yang tepat waktu dan memadai?	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
Q9	Seberapa puas Anda dengan sistem feedback yang disediakan oleh manajemen jurusan untuk menerima dan menindaklanjuti masukan dari stakeholder?	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
Q10	Bagaimana kesan Anda terhadap inovasi atau pembaruan yang dilakukan oleh tim manajemen jurusan untuk meningkatkan kualitas layanan?	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]

LAMPIRAN B: DATA HASIL SURVEI TAHUN 2023

Jumlah responden: 123 orang (100 Mahasiswa, 18 Dosen, 5 Tenaga Kependidikan). Skala penilaian 1 (Sangat Tidak Puas) hingga 7 (Sangat Puas). Keterangan kode: Q1 = Kecepatan Tanggapan Layanan; Q2 = Kemudahan Akses Informasi; Q3 = Transparansi Proses Administrasi; Q4 = Kualitas Komunikasi Kebijakan; Q5 = Profesionalisme & Sikap Kooperatif Staf; Q6 = Kemampuan Penyelesaian Masalah; Q7 = Relevansi Solusi & Layanan; Q8 = Konsistensi Dukungan Tepat Waktu; Q9 = Sistem Feedback & Menindaklanjuti Masukan; Q10 = Inovasi & Pembaruan Layanan.

No	Status	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Rerata
1	Tenaga Kependidikan	4	5	5	6	5	4	6	6	4	6	5.10
2	Tenaga Kependidikan	6	4	6	6	5	6	5	4	6	4	5.20
3	Tenaga Kependidikan	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4.50
4	Tenaga Kependidikan	5	5	5	6	5	5	4	5	4	4	4.80
5	Tenaga Kependidikan	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5.30
6	Dosen	6	5	5	6	4	5	4	6	6	6	5.30
7	Dosen	5	6	4	5	5	4	6	4	4	4	4.70
8	Dosen	4	4	5	4	5	6	6	5	5	4	4.80
9	Dosen	5	5	4	4	6	6	4	4	4	6	4.80
10	Dosen	5	4	4	6	4	4	4	5	5	5	4.60
11	Dosen	4	5	5	5	6	5	4	6	6	5	5.10
12	Dosen	6	4	4	5	6	4	5	5	5	4	4.80
13	Dosen	4	6	5	4	4	4	5	6	6	5	4.90
14	Dosen	4	5	6	5	4	4	4	5	6	4	4.70
15	Dosen	5	6	5	5	6	4	5	5	5	5	5.10
16	Dosen	6	5	5	5	6	5	4	6	4	4	5.00
17	Dosen	5	6	5	5	4	4	5	4	4	5	4.70
18	Dosen	4	4	5	4	5	4	5	4	6	5	4.60
19	Dosen	4	5	5	6	6	4	6	5	4	4	4.90
20	Dosen	5	4	4	4	4	5	4	6	5	4	4.50
21	Dosen	4	6	4	6	6	5	6	4	6	4	5.10

No	Status	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Rerata
22	Dosen	5	6	5	5	4	6	6	6	5	4	5.20
23	Dosen	4	4	5	4	4	4	6	6	6	6	4.90
24	Mahasiswa	6	3	3	3	6	5	6	6	5	5	4.80
25	Mahasiswa	5	6	6	4	3	4	4	5	6	6	4.90
26	Mahasiswa	4	5	3	3	6	3	6	5	6	6	4.70
27	Mahasiswa	5	3	3	5	4	6	6	6	6	5	4.90
28	Mahasiswa	5	5	4	3	6	6	5	3	4	6	4.70
29	Mahasiswa	4	5	6	6	5	5	6	4	4	5	5.00
30	Mahasiswa	6	5	3	4	6	5	3	6	6	6	5.00
31	Mahasiswa	4	6	3	3	3	5	6	4	4	6	4.40
32	Mahasiswa	3	5	5	6	5	4	5	3	6	3	4.50
33	Mahasiswa	6	5	6	6	3	3	5	6	4	6	5.00
34	Mahasiswa	4	6	5	6	5	3	3	4	3	3	4.20
35	Mahasiswa	6	4	4	5	3	6	3	3	6	3	4.30
36	Mahasiswa	4	4	6	4	6	3	6	4	6	3	4.60
37	Mahasiswa	3	5	6	4	3	5	4	4	5	5	4.40
38	Mahasiswa	6	4	5	5	3	6	5	5	4	5	4.80
39	Mahasiswa	3	6	6	5	4	5	3	6	4	4	4.60
40	Mahasiswa	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4.10
41	Mahasiswa	3	4	6	3	3	3	3	3	6	5	3.90
42	Mahasiswa	4	6	4	6	5	3	3	6	5	4	4.60
43	Mahasiswa	5	5	3	6	6	6	6	6	4	3	5.00
44	Mahasiswa	6	3	4	5	4	4	4	4	6	6	4.60
45	Mahasiswa	5	5	4	6	3	4	6	5	4	3	4.50
46	Mahasiswa	6	5	5	6	4	4	5	4	5	4	4.80
47	Mahasiswa	3	5	6	5	6	4	4	6	3	4	4.60
48	Mahasiswa	4	3	3	4	3	5	3	6	3	4	3.80
49	Mahasiswa	4	4	3	4	5	3	4	4	6	4	4.10
50	Mahasiswa	4	4	6	5	3	3	6	4	6	4	4.50

No	Status	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Rerata
51	Mahasiswa	6	3	6	5	3	5	6	4	4	6	4.80
52	Mahasiswa	6	6	6	6	4	6	5	6	4	3	5.20
53	Mahasiswa	6	5	4	4	6	6	4	4	6	6	5.10
54	Mahasiswa	6	4	5	6	5	3	5	6	6	3	4.90
55	Mahasiswa	6	6	4	5	4	5	4	3	6	4	4.70
56	Mahasiswa	5	5	6	5	3	3	5	5	4	6	4.70
57	Mahasiswa	4	6	3	6	6	3	6	6	4	3	4.70
58	Mahasiswa	4	5	4	6	4	5	4	3	6	6	4.70
59	Mahasiswa	4	5	6	5	3	4	4	3	3	5	4.20
60	Mahasiswa	5	3	5	5	4	6	3	4	6	4	4.50
61	Mahasiswa	3	5	3	5	3	6	5	6	3	5	4.40
62	Mahasiswa	3	5	3	6	5	3	4	3	5	4	4.10
63	Mahasiswa	5	6	4	4	3	5	3	6	3	5	4.40
64	Mahasiswa	5	6	3	3	6	5	3	4	4	5	4.40
65	Mahasiswa	5	5	5	5	5	6	5	4	5	4	4.90
66	Mahasiswa	5	6	5	5	4	5	3	6	5	4	4.80
67	Mahasiswa	3	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3.90
68	Mahasiswa	5	5	5	3	3	4	4	6	4	3	4.20
69	Mahasiswa	6	4	4	4	5	6	6	6	4	6	5.10
70	Mahasiswa	6	6	4	6	5	5	6	3	5	3	4.90
71	Mahasiswa	4	6	4	4	3	6	4	3	4	6	4.40
72	Mahasiswa	4	6	4	4	3	5	3	5	6	4	4.40
73	Mahasiswa	4	4	4	4	4	6	6	3	5	4	4.40
74	Mahasiswa	3	4	6	5	5	5	6	5	6	3	4.80
75	Mahasiswa	4	3	3	3	3	6	3	4	4	3	3.60
76	Mahasiswa	6	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4.40
77	Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3.30
78	Mahasiswa	5	6	6	6	6	5	6	3	5	4	5.20
79	Mahasiswa	3	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4.20

No	Status	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Rerata
80	Mahasiswa	4	4	3	3	5	3	5	6	3	4	4.00
81	Mahasiswa	5	5	5	4	6	6	4	3	3	5	4.60
82	Mahasiswa	5	6	3	5	3	5	3	4	4	6	4.40
83	Mahasiswa	6	3	5	6	5	4	6	3	4	6	4.80
84	Mahasiswa	6	6	6	5	4	3	4	3	5	5	4.70
85	Mahasiswa	4	4	5	6	6	6	6	4	6	4	5.10
86	Mahasiswa	6	3	6	6	5	5	5	3	4	6	4.90
87	Mahasiswa	5	4	4	4	5	6	6	3	4	6	4.70
88	Mahasiswa	6	6	5	5	4	5	6	3	4	4	4.80
89	Mahasiswa	3	5	3	5	4	4	5	4	3	3	3.90
90	Mahasiswa	6	5	5	5	6	6	4	3	6	5	5.10
91	Mahasiswa	6	6	5	4	3	3	5	4	3	6	4.50
92	Mahasiswa	4	6	3	6	6	3	6	5	4	5	4.80
93	Mahasiswa	6	6	5	4	5	6	3	3	6	3	4.70
94	Mahasiswa	5	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3.70
95	Mahasiswa	4	3	6	5	3	6	5	5	6	3	4.60
96	Mahasiswa	4	5	5	5	5	6	5	4	4	4	4.70
97	Mahasiswa	5	5	6	3	5	5	4	4	4	4	4.50
98	Mahasiswa	4	4	5	6	5	4	3	4	5	5	4.50
99	Mahasiswa	5	6	6	6	3	6	4	5	3	3	4.70
100	Mahasiswa	4	6	6	5	5	6	5	5	4	5	5.10
101	Mahasiswa	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4.10
102	Mahasiswa	5	6	3	4	6	5	5	3	3	3	4.30
103	Mahasiswa	6	6	5	5	6	3	5	6	4	3	4.90
104	Mahasiswa	6	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4.00
105	Mahasiswa	5	6	3	3	5	6	4	6	5	5	4.80
106	Mahasiswa	4	5	4	4	4	5	3	6	3	6	4.40
107	Mahasiswa	3	5	3	3	6	5	5	3	5	3	4.10
108	Mahasiswa	5	6	4	5	3	6	3	3	4	6	4.50

No	Status	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Rerata
109	Mahasiswa	4	3	6	6	6	4	3	5	3	6	4.60
110	Mahasiswa	5	5	6	4	5	5	4	3	5	5	4.70
111	Mahasiswa	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4.20
112	Mahasiswa	5	4	6	4	5	6	5	3	6	3	4.70
113	Mahasiswa	3	5	6	4	5	3	6	4	3	4	4.30
114	Mahasiswa	6	3	6	5	6	3	5	3	6	6	4.90
115	Mahasiswa	6	4	6	6	3	4	5	5	3	4	4.60
116	Mahasiswa	3	5	6	4	5	6	5	4	4	3	4.50
117	Mahasiswa	5	6	5	3	3	4	3	3	5	5	4.20
118	Mahasiswa	6	5	5	5	6	3	5	4	5	3	4.70
119	Mahasiswa	6	6	6	4	6	3	4	5	6	6	5.20
120	Mahasiswa	4	3	6	6	5	6	6	5	6	4	5.10
121	Mahasiswa	6	6	3	5	5	3	4	4	4	6	4.60
122	Mahasiswa	3	6	4	6	4	3	3	4	4	6	4.30
123	Mahasiswa	6	5	6	4	6	5	6	3	3	3	4.70
	Rerata	4.72	4.84	4.67	4.71	4.54	4.63	4.59	4.46	4.61	4.45	4.62