



**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA
STIE KASIH BANGSA
TAHUN 2020**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN AKADEMIK 2020
STIE KASIH BANGSA**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI DAN MANAJEMEN
STIE KASIH BANGSA
JAKARTA
2020**

KATA PENGANTAR

Survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu metode untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa aktif dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan di STIE Kasih Bangsa. Umpan balik yang diperoleh dari mahasiswa aktif ini dibutuhkan oleh perguruan tinggi untuk evaluasi dalam rangka pengembangan kualitas layanan di masa yang akan datang.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu: 1) Keandalan (reliability) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap (responsiveness) : kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat), 3) Kepastian (assurance) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Empati (empathy) : kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dan 5) Tangible : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Survei kepuasan mahasiswa sangat berguna untuk menetapkan kebijakan lanjut dalam menjalani prosesnya yang mana hal ini sesuai dengan visi dan misi STIE Kasih Bangsa. Sebagai langkah awal diharapkan survei ini akan lebih baik lagi di masa yang akan datang. Akhir kata, kami ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi semua pihak sehingga survei kepuasan mahasiswa STIE Kasih Bangsa ini dapat terlaksana dengan baik.

Jakarta, 08 Februari 2021



Mohammad Chaidir, SE., MM

Wakil Ketua III Bidang Evaluasi dan Kerjasama

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Kegiatan	2
C. Target Populasi Dan Metode Pengumpulan	2
D. Teknik Pelaksanaan.....	3
BAB II PROFIL STIE KASIH BANGSA.....	4
A. Profil STIE Kasih Bangsa	4
B. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Nilai STIE Kasih Bangsa	4
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA.....	7
A. Responden	7
B. Kuesioner	7
C. Aspek Tangibles	17
D. Aspek Reliability	21
E. Aspek Responsiveness	26
F. Aspek Assurance	29
G. Aspek Empathy	33
H. Aspek Sistem Informasi	37
I. Layanan Perpustakaan	43
J. Layanan Sarana Prasarana.....	48
K. Layanan Kemahasiswaan	52
L. Layanan Keuangan.....	55
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat akan pendidikan tinggi semakin meningkat. Tersedianya lembaga pendidikan tinggi yang dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi semakin meningkat, sehingga sebagai sektor strategis Pendidikan tinggi menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Pendidikan tinggi dituntut untuk menyediakan dan menyelenggarakan kegiatan pendidikan yang bermutu. Adanya kompetitif antarperguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan selalu berupaya untuk meningkatkan mutu, sehingga unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan kepada para mahasiswa, yakni dengan memberikan produk yang berkualitas, yaitu berupa perbaikan perangkat pelayanan pendidikan dan memaksimalkan peran pelayanan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh perguruan tinggi untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan sumber daya manusia serta peningkatan sarana prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan.

Keberlangsungan suatu perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tidak akan terlepas dari peran dan keberadaan mahasiswa yang mereka miliki. Mahasiswa merupakan pihak eksternal yang menentukan keberhasilan suatu perguruan tinggi. Perguruan tinggi harus dapat memenuhi kepuasan kepada semua mahasiswa agar merasa senang dan menunjukkan prestasi yang bagus. Kepuasan mahasiswa merupakan elemen yang sangat penting dalam dunia jasa khususnya dunia pendidikan karena akan berdampak pada eksistensi dan pencitraan dari perguruan tinggi tersebut.

Mahasiswa yang memiliki kepuasan yang tinggi merupakan aset bagi perguruan tinggi karena dengan pelayanan yang berkualitas diharapkan para mahasiswa dapat merasakan kenyamanan, sehingga mahasiswa merasa dihargai karena mendapat pelayanan yang berkualitas. Indikator kualitas pelayanan mahasiswa yang terkenal dengan sebutan *Servqual (Service of Quality)* dimana kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).

B. Tujuan Kegiatan

Monitoring atau survei bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan secara berkala setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan pendidikan, layanan perpustakaan, layanan administrasi akademik, layanan kemahasiswaan, layanan sarana prasarana, dan layanan keuangan kepada mahasiswa STIE Kasih Bangsa sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka perbaikan dan peningkatam kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa ini adalah:

1. Untuk mengetahui Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan STIE Kasih Bangsa telah sesuai dengan yang direncanakan.
2. Untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan STIE Kasih Bangsa.

Dokumen hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan STIE Kasih Bangsa tahun 2020, bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan STIE Kasih Bangsa

C. Target Populasi Dan Metode Pengumpulan

Populasi dalam Survei ini merupakan mahasiswa aktif STIE Kasih Bangsa. Instrumen yang digunakan adalah survei kepuasan pengguna. Instrumen ini disusun berdasarkan teori SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu (1) Tangibles, yakni fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil, (2) Reliability, yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan sehingga dapat diandalkan dan akurat, (3) Responsiveness, yang dimaknai keinginan untuk membantu pengguna dan memberikan layanan yang cepat, (4) Assurance, meliputi pengetahuan dan kesopanan (courtesy) pegawai dan kemampuan mereka untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan, serta (5) Empathy, yang dipahami sebagai atensi yang penuh perhatian juga sesuai kebutuhan pribadi (individualized) yang disediakan oleh institusi kepada para pengguna.

Diukur dalam skala 5 poin yang merentang antara Sangat Puas ke Tidak Puas, maka instrumen ini dapat digunakan secara periodik dalam beragam spektrum layanan jasa serta

reliabel dan valid mempotret harapan (expectations) akan layanan dan persepsi (perceptions) pengguna sehingga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan layanan.

D. Teknik Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilakukan kepada mahasiswa aktif STIE Kasih Bangsa dari Program Studi Akuntansi dan Program Studi Manajemen melalui tahapan berikut:

1. Menyusun Instrumen Survei

Instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari aspek kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangibles). Survei dilakukan terhadap layanan pendidikan, layanan perpustakaan, layanan administrasi akademik, layanan kemahasiswaan, layanan sarana prasarana, dan layanan keuangan. Skor penilaian yang digunakan dalam survei ini yaitu nilai 1 memiliki arti tidak puas, nilai 2 memiliki arti , nilai 3 memiliki arti , nilai 4 memiliki arti puas dan nilai memiliki arti sangat puas

2. Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Menggunakan metode Probability Sampling yaitu Simple Random Sampling yang diambil secara acak terhadap mahasiswa STIE Kasih Bangsa dengan jumlah yang mengisi melaLui google form berjumlah 113 mahasiswa.

3. Menentukan Responden

Responden pada survei ini adalah mahasiswa STIE Kasih Bangsa yang masih aktif

4. Melaksanakan Survei

Pelaksanaan survei dilakukan pada bulan Desember 2020 melalui pengisian kuesioner secara online oleh mahasiswa STIE Kasih Bangsa melalui google form.

5. Mengolah Hasil Survei

Hasil pengisian kuesioner diolah melalui aplikasi komputer. Teknik analisis berupa statistik deskriptif, sehingga dapat diperoleh rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di STIE Kasih Bangsa

BAB II

PROFIL STIE KASIH BANGSA

A. Profil STIE Kasih Bangsa

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kasih Bangsa secara resmi berdiri di bawah naungan Yayasan Kasih Sejahtera Indonesia. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kasih Bangsa memiliki 2 Program Studi yaitu, Program Studi Akuntansi dan Program Studi Manajemen. Visi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kasih Bangsa yaitu **“Menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Unggulan ditingkat Nasional dan Menghasilkan Lulusan yang Profesional, Unggul dan Terpercaya”**.

STIE Kasih Bangsa akan terus berperan aktif dalam proses pembangunan nasional dengan melahirkan lulusan yang kompeten dan profesional di bidangnya, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi dengan dilandasi dengan nilai-nilai hidup Indonesia. Harapannya, mereka menjadi sumber daya manusia yang profesional, unggul, terpercaya mandiri, berwawasan luas, sadar akan keberadaannya dan bermanfaat bagi masyarakat Indonesia. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Kasih Bangsa akan terus berusaha untuk meningkatkan layanan dengan mengembangkan lingkungan kampus yang dapat memberikan kualitas, kenyamanan, dan keamanan dalam kegiatan pembelajaran.

B. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Nilai STIE Kasih Bangsa

1. Visi STIE Kasih Bangsa

Menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi unggulan di tingkat nasional dan menghasilkan lulusan yang profesional, unggul dan terpercaya.

2. Misi STIE Kasih Bangsa

- a. Menyelenggarakan pendidikan tinggi strata-1 dibidang Ekonomi yang menghasilkan lulusan Sarjana Ekonomi yang profesional, unggul dan terpercaya.
- b. Menyelenggarakan penelitian dan pengabdian masyarakat dibidang Ekonomi dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- c. Melaksanakan peningkatan kualitas berkelanjutan melalui Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Eksternal.

3. Tujuan STIE Kasih Bangsa

- a. Menghasilkan lulusan dibidang Ekonomi yang profesional, unggul dan terpercaya.
- b. Menghasilkan penelitian dan pengabdian masyarakat di bidang Ekonomi sebagai pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.
- c. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia Indonesia dalam rangka peningkatan daya saing bangsa Indonesia

4. Sasaran

- a. Meningkatkan kualitas sarajana ekonomi STIE Kasih Bangsa yang profesional, unggul dan terpercaya
- b. Menghasilkan lulusan yang terserap 100% kedalam dunia usaha dengan masa tunggu maksimum 6 bulan sejak kelulusan
- c. Terlaksananya program link & match antara STIE Kasih Bangsa dengan dunia usaha dan kementerian/lembaga
- d. Meningkatkan kualitas tridharma perguruan tinggi yang terintegrasi, dan berorientasi pada kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, Industri 4.0, Society 5.0 serta program pemerintah dalam konteks pembangunan masyarakat dengan program utama peningkatan kualitas pembelajaran dan kemahasiswaan, riset dan pengabdian kepada masyarakat yang relevan dengan tuntutan perkembangan ipteks dan kebutuhan masyarakat
- e. Memperoleh peningkatan akreditasi program studi dan akreditasi institusi sampai dengan meraih peringkat unggul ditahun 2030 untuk program studi dan tahun 2040 untuk institusi

5. Nilai

- a. Integritas : STIE Kasih Bangsa berkomitmen untuk menjalankan profesi dengan menjunjung tinggi kejujuran, transparansi, nilai- nilai moral dan etika serta rasa memiliki atas setiap proses dan keputusan yang diambil
- b. Kolaborasi : STIE Kasih Bangsa mendorong pengembangan kolaborasi yang mendorong keunikan STIE Kasih Bangsa. STIE Kasih Bangsa bekerja sebaik mungkin dalam kolaborasi aktif antara mahasiswa, dosen, manajemen dan pihak eksternal
- c. *Striving for Excellence* : STIE Kasih Bangsa berkomitmen untuk unggul secara konsisten mengupayakan hasil yang baik dan memuaskan. Keunggulan tersebut menyentuh semua aspek kehidupan di lingkungan STIE Kasih Bangsa mulai dari program akademik, layanan mahasiswa hingga lingkungan kampus, mulai dari rekrutmen hingga publikasi, mulai dari acara khusus hingga kegiatan mahasiswa sehari-hari. Nilai ini juga menginspirasi mahasiswa dan dosen untuk mengakui pencapaian dan kontribusi seluruh sivitas akademika untuk pencapaian visi dan misi STIE Kasih Bangsa.

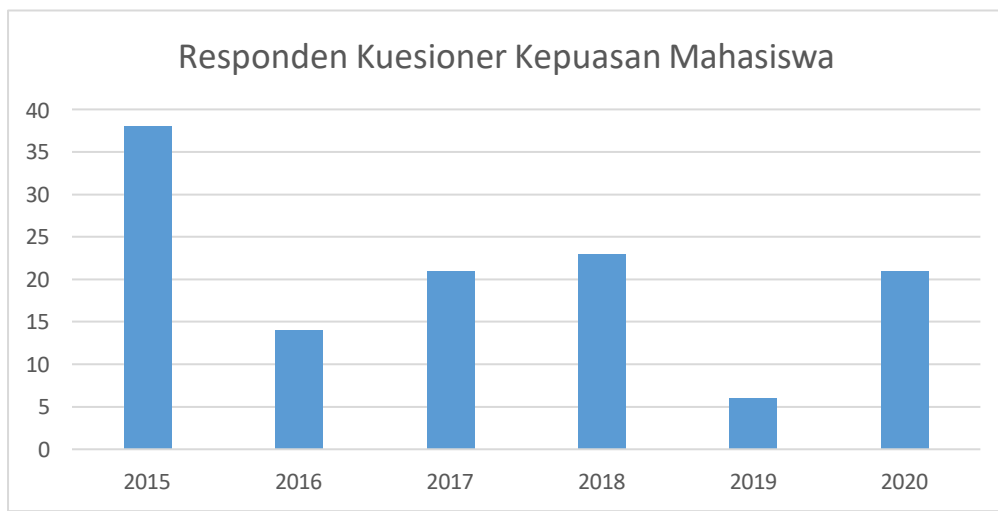
- d. Inovasi: STIE Kasih Bangsa berkomitmen untuk terus mendorong kebaruan dan terbuka terhadap perspektif, ide, cara kerja, dan perubahan lingkungan baru berdasarkan prinsip kebebasan akademik
- e. Profesional: STIE Kasih Bangsa berkomitmen pada keunggulan dalam pekerjaan, berambisi untuk memastikan bahwa pengajaran dan pembelajaran, penelitian, dan keterlibatan dalam pengabdian masyarakat memiliki kualitas tertinggi. Secara khusus, STIE Kasih Bangsa bangga dengan pekerjaan interdisipliner dan kemampuan STIE Kasih Bangsa untuk terlibat dengan industri, pemerintah, dan sektor nirlaba. Perilaku Profesional menggambarkan jenis kegiatan yang diyakini institusi akan meningkatkan keunggulan. Sikap profesional diterapkan pada semua staf STIE Kasih Bangsa dan dapat disesuaikan untuk mencerminkan kebutuhan dan keadaan khusus dari peran yang berbeda. Mahasiswa akan diberikan pendidikan berkualitas tinggi untuk mengembangkan dan menerapkan pengetahuan serta memberikan pengaruh dan memberikan kontribusi bagi masyarakat.
- f. Keanekaragaman dan Inklusi : STIE Kasih Bangsa terbuka akan keanekaragaman didalam setiap proses pembelajaran. STIE Kasih Bangsa menghargai semua bentuk keragaman, tidak peduli etnis, preferensi agama atau seksual, tingkat pendapatan, gaya belajar, atau bidang fokus akademis seseorang. Semuanya diberikan kesempatan untuk berekspresi dan mengemukakan pendapat untuk kemajuan STIE Kasih Bangsa. Keanekaragaman mahasiswa saat ini memperkuat program akademik dan lingkungan pendidikan STIE Kasih Bangsa, mempersiapkan mahasiswa untuk hidup dan bekerja dalam masyarakat internasional dan ekonomi global.
- g. Revolusi Mental : STIE Kasih Bangsa mendorong seluruh sivitas akademika untuk memiliki wawasan kebangsaan dan revolusi mental. Gerakan untuk mengubah cara pandang, cara pikir, sikap, perilaku, dan cara kerja bangsa Indonesia, yang mengacu pada nilai-nilai integritas, etos kerja, gotong royong, berlandaskan Pancasila sehingga bangsa Indonesia menjadi negara yang maju, modern, Makmur, sejahtera, dan bermartabat. Revitalisasi Mental terdapat lima Gerakan yaitu Gerakan Indonesia Bersih, Gerakan Indonesia Melayani, Gerakan Indonesia Tertib, Gerakan Indonesia Mandiri, dan Gerakan Indonesia Bersatu.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

A. Responden

Survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2020 diisi oleh 113 mahasiswa aktif yang terdiri yang berasal dari angkatan 2015 – 2020. Adapun respon tertinggi diisi oleh angkatan 2015 sejumlah 38 responden sedangkan respon terendah diisi oleh angkatan 2019 sejumlah 4 responden.



B. Kuesioner

Nama Lengkap * Jawaban Anda _____
NIM * Jawaban Anda _____
Program Studi * <input type="radio"/> Akuntansi <input type="radio"/> Manajemen
Angkatan * Jawaban Anda _____

Aspek Tangibles *

Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruang kuliah sejuk dan nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
STIE Kasih Bangsa mempunyai perpustakaan yang lengkap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIE Kasih Bangsa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIE Kasih Bangsa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aspek Reliability **Kehandalan dosen, Staf Akademik*

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalam mengajar, dosen menggunakan materi kuliah dan referensi terkini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dosen transparan dalam memberkan penilaian, mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dosen datang tepat waktu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dosen membuat kontrak perkuliahan dengan mahasiswa dan dijalankan dengan baik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dosen pembimbing akademik (PA) mudah ditemui dan cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aspek Assurance *

Perlakuan pada mahasiswa

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Petugas yang memberikan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan tepat dalam memberikan bantuan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen bimbingan konseling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STIE Kasih Bangsa dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aspek Empathy *

Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Kepedulian STIE Kasih Bangsa dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
STIE Kasih Bangsa memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
STIE Kasih Bangsa berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aspek Information System *

Sistem informasi

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tersedianya sistem informasi akademik yang membantu mahasiswa dalam proses pembelajaran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Memberikan layanan internet yang dapat digunakan oleh mahasiswa secara gratis untuk menunjang kegiatan akademik dan non akademik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahasiswa mudah mengakses dan memperoleh informasi evaluasi hasil belajar (marksheet/transkrip nilai)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahasiswa mudah mengakses dan memperoleh informasi kehadiran di kelas (daftar presensi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahasiswa mudah dan cepat dalam melakukan daftar ulang berbasis online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Layanan Perpustakaan *

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Perpustakaan telah memiliki sistem dan menerapkan prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami dan dijalankan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perpustakaan telah memiliki peraturan yang jelas mengenai waktu pelayanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku dan bebas perpustakaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perpustakaan mempunyai koleksi buku, artikel, jurnal, e-book, makalah dan sumber referensi lainnya yang lengkap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buku, artikel, jurnal, e-book, majalah dan sumber referensi lain yang ada di Perpustakaan merupakan koleksi terkini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perpustakaan telah memiliki sistem komputerisasi dan menerapkan dalam pencarian katalog buku yang mudah digunakan oleh pengunjung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kepala dan petugas perpustakaan bersikap sopan, rapi, dan ramah dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perpustakaan mempunyai ruang baca yang bersih, tenang, luas dan terang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruang Perpustakaan dan rak buku tertata rapi dan kondisi bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perpustakaan mempunyai tata tertib yang jelas dan ditaati oleh pengunjung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perpustakaan mempunyai sistem pengamanan memadai terhadap barang-barang bawaan pengunjung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Layanan Sarana Prasarana *

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Ruangan kuliah tertata rapi, bersih, terang dan nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peralatan kuliah seperti papan tulis, spidol, LCD tersedia di ruangan kuliah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modul untuk setiap mata kuliah teori dan praktik tersedia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di setiap ruang kelas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuantitas toilet memadai dengan kualitas kondisi bersih dan berfungsi dengan baik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jaringan internet kampus baik dan cepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuantitas aula memadai dengan kualitas kondisi bersih, rapi, dan nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuantitas tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi bersih dan berfungsi dengan baik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuantitas ruang berkegiatan untuk senat dan unit kegiatan mahasiswa memadai dengan kondisi bersih, rapi, nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Layanan Kemahasiswaan *

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Informasi beasiswa tersedia dan mudah diakses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terbuka kesempatan yang sama untuk mahasiswa memperoleh beasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fasilitas untuk mengikuti kegiatan kemahasiswaan, seperti lomba/kompetisi baik lingkup akademik maupun non-akademik mudah diperoleh	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fasilitas untuk mengembangkan kreativitas dan bakat melalui kegiatan ekstra kurikuler di beragam unit kegiatan mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fasilitas peningkatan soft skill melalui kegiatan kuliah umum, latihan dasar kepemimpinan, dan sebagainya tersedia dan mudah diperoleh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fasilitas bimbingan konseling selain oleh pembimbing akademik tersedia dan mudah diperoleh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasi mengenai praktik kerja lapangan dan lowongan kerja mudah diperoleh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahasiswa mudah memperoleh pelayanan surat menyurat yang diperlukan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Layanan Keuangan *

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Sistem keuangan telah tersedia secara online dan mudah diakses untuk melakukan pembayaran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan tepat waktu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fasilitas pendanaan untuk kegiatan kemahasiswaan tersedia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prosedur pengajuan pendanaan kegiatan mahasiswa mudah dan transparan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dapat diandalkan, dan kompeten dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Petugas pelayanan keuangan bersikap jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuantitas ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian pelayanan keuangan memadai dengan kualitas bersih, rapi, dan nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pelayanan keuangan telah memiliki sistem komputerisasi sehingga pengolahan transaksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. Aspek Tangibles

Aspek tangibles mengukur penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

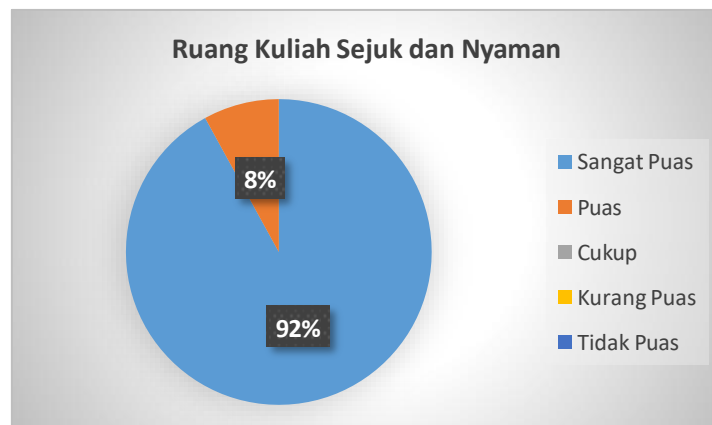
1. Kebersihan Ruang Kuliah

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kebersihan ruang kuliah yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwasanya ruang kuliah yang digunakan oleh mahasiswa selama kegiatan pembelajaran telah bersih, rapi dan nyaman. Kebersihan ruang kuliah akan membuat mahasiswa dan dosen dapat melaksanakan kegiatan pembelajaran dengan maksimal.



2. Kenyamanan Ruang Kelas

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kenyamanan ruang kelas yaitu 92% dengan kategori sangat puas, 8% dengan kategori puas. Secara umum, hal ini dapat disimpulkan bahwa kenyamanan dapat dikatakan baik, namun tentunya perlu adanya peningkatan monitoring dan evaluasi dari penanggung jawab sarana prasarana untuk membuat ruang kelas menjadi lebih baik lagi



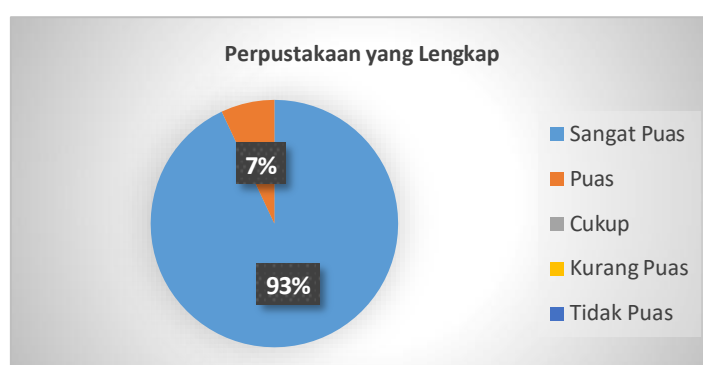
3. Ketersediaan Sarana Pembelajaran

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan sarana pembelajaran yaitu 97% dengan kategori sangat puas, 3% dengan kategori puas. Dalam pendidikan, sarana dan prasarana sangat penting karena dibutuhkan. Sarana dan prasarana pendidikan dapat berguna untuk menunjang penyelenggaraan proses belajar mengajar, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu lembaga dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Sarana prasarana yang memadai dan pemanfaatan yang optimal dapat meningkatkan prestasi belajar mahasiswa



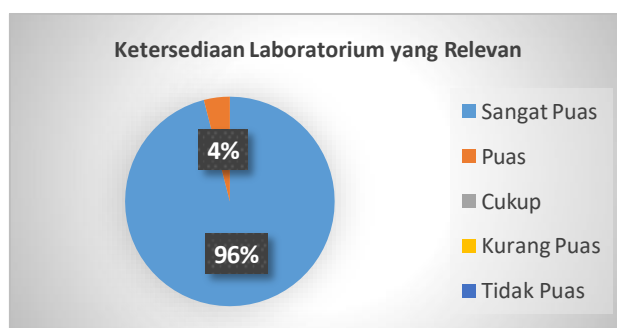
4. Ketersediaan Perpustakaan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan perpustakaan yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas. Perpustakaan berfungsi sebagai pusat pembelajaran dan sumber rujukan/referensi menyebabkan layanan dan koleksi perpustakaan harus selalu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan dosen. Perpustakaan sebagai pusat sumber belajar sangat bermanfaat untuk mendukung dalam mencapai tujuan pembelajaran, menciptakan pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif, dan menyenangkan melalui pemanfaatan aneka sumber belajar menuju pembelajaran yang berkualitas.



5. Ketersediaan Laboratorium Relevan Dengan Kebutuhan Keilmuan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan laboratorium yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas. Laboratorium digunakan sebagai praktikum. Praktikum merupakan bentuk pengajaran yang akurat untuk membelajarkan keterampilan, pemahaman, dan sikap. Praktikum di laboratorium memiliki manfaat dan pengalaman yang cukup besar bagi mahasiswa dalam ketiga ranah pembelajaran. Pada ranah kognitif, praktikum di laboratorium memberikan manfaat dalam membantu pemahaman mahasiswa. Pada ranah afektif, praktikum dapat melatih sikap ilmiah mahasiswa. Pada ranah psikomotorik, pelaksanaan praktikum dapat melatih keterampilan mahasiswa dalam menggunakan alat dan bahan.



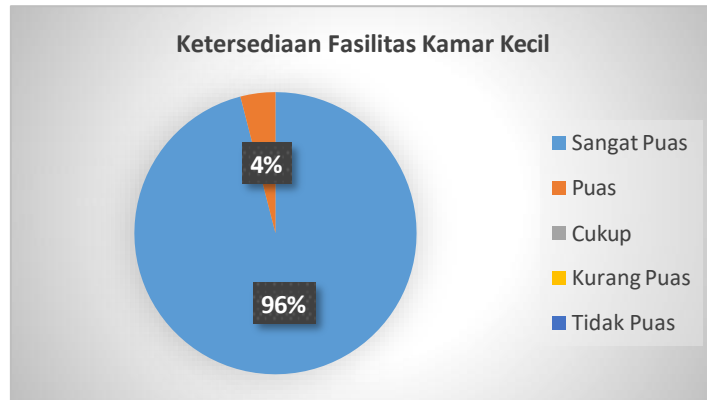
6. Ketersediaan Buku Referensi Di Perpustakaan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan buku referensi di perpustakaan yaitu 92% dengan kategori sangat puas, 8% dengan kategori puas. Buku referensi yang terdiri dari berbagai jenis atau ragam sangat mendukung mahasiswa dalam proses belajarnya. Pemilihan dan penggunaan buku referensi yang tepat akan sangat membantu mahasiswa dalam meningkatkan belajarnya. Mahasiswa yang dapat memilih dan menggunakan buku referensi dengan tepat akan dapat memperoleh prestasi belajar yang optimal.



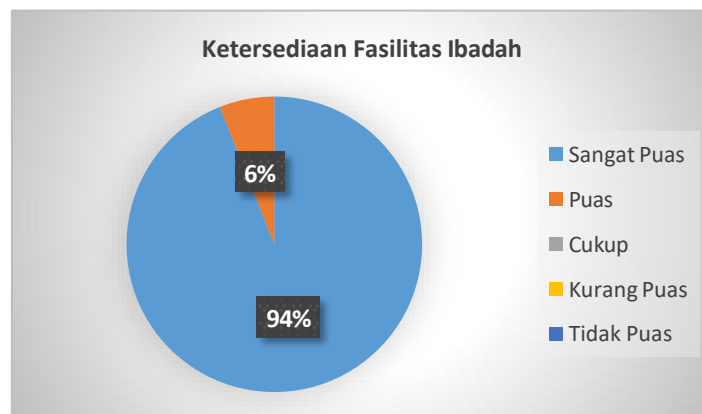
7. Ketersediaan Fasilitas Kamar Kecil/Toilet

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan toilet, yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas. Ketersediaan kamar kecil/toilet yang bersih tentunya akan membuat mahasiswa merasa nyaman berada di wilayah kampus.



8. Ketersediaan Tempat Ibadah

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan fasilitas tempat ibadah, yaitu 94% dengan kategori sangat puas, 6% dengan kategori puas. Tempat ibadah merupakan salah satu standar yang harus dipenuhi oleh setiap perguruan tinggi. Ketersediaan tempat ibadah yang bersih, rapih dan aman memberikan kenyamanan setiap mahasiswa dalam melaksanakan ibadahnya.

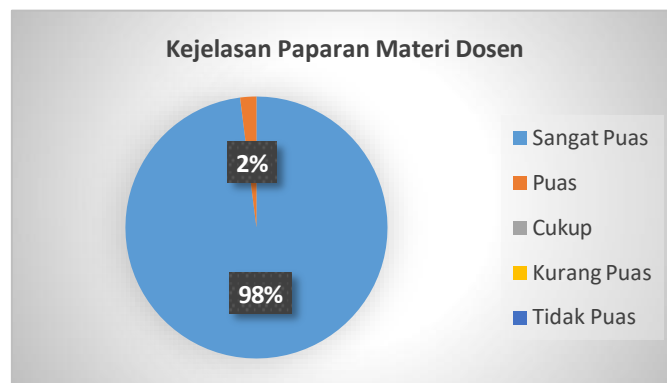


D. Aspek Reliability

Aspek reliability (keandalan) mengukur keandalan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

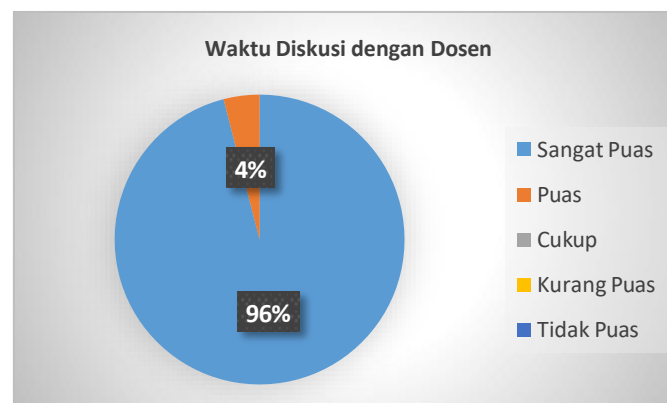
1. Kejelasan Materi Dosen

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kejelasan materi yang disampaikan dosen, yaitu 98% dengan kategori sangat puas, 2% dengan kategori puas. Kejelasan materi yang disampaikan oleh dosen akan berpengaruh kepada hasil belajar mahasiswa. Setiap materi yang disampaikan oleh dosen diharapkan adalah materi yang sesuai dengan fakta dan kondisi terkini.



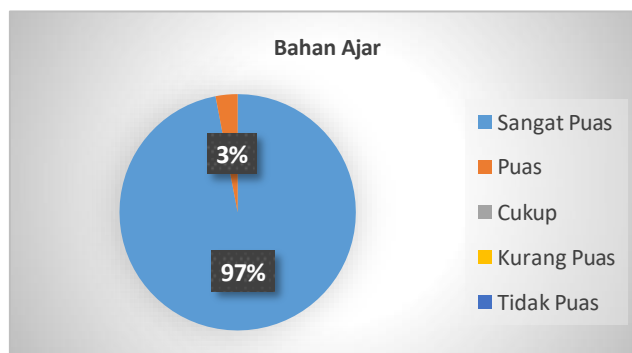
2. Kesiediaan Waktu Diskusi

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kesiediaan waktu untuk berdiskusi 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas. Diskusi didalam kelas bermanfaat bagi mahasiswa untuk mengembangkan daya pikir, pengetahuan dan pengalaman, melatih untuk berpikir kritis dan kreatif, dan melatih kemampuan berbicara di depan umum. Saat berdiskusi mahasiswa akan mendapat tanggapan yang berbeda terhadap satu masalah dari masing-masing anggota diskusi. Dari situlah mahasiswa menemukan berbagai ide dan gagasan baru.



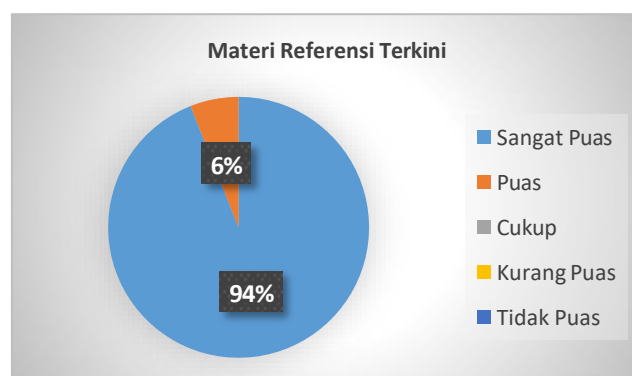
3. Bahan Ajar

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan bahan ajar yang diberikan ke mahasiswa 97% dengan kategori sangat puas, 3% dengan kategori puas. Bahan ajar yang disampaikan oleh dosen kepada mahasiswa digunakan sebagai penunjang kegiatan pembelajaran. Bahan ajar dapat berupa berupa cetak (artikel, komik, infografis) maupun noncetak (audio dan video). Bahan ajar merupakan segala bahan (baik informasi, alat, maupun teks) yang disusun secara sistematis, yang menampilkan sosok utuh dari kompetensi yang akan dikuasai peserta didik dan digunakan dalam proses pembelajaran dengan tujuan perencanaan dan penelaahan implementasi pembelajaran. Dosen Menyusun bahan ajar yang relevan dan terkini untuk menunjang pemahaman mahasiswa.



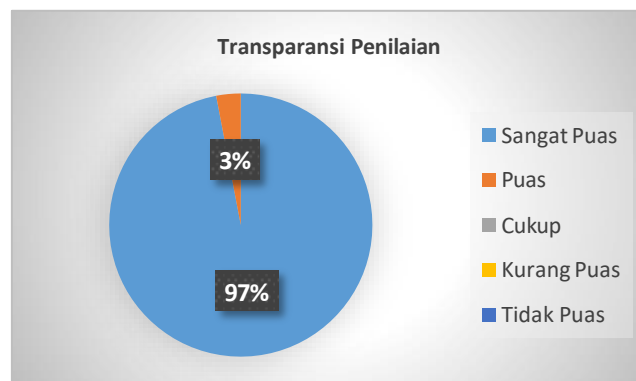
4. Materi Referensi Terkini

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan materi referensi kuliah yang terkini yaitu 94% dengan kategori sangat puas, 6% dengan katerogi puas. Penyusunan materi kuliah dan penggunaan referensi terkini akan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi yang *update* dan dapat memahami kondisi/ permasalahan saat ini. Penggunaan referensi terkini akan membangun suasana pembelajaran dikelas menjadi efektif sehingga meningkatkan prestasi belajar mahasiswa



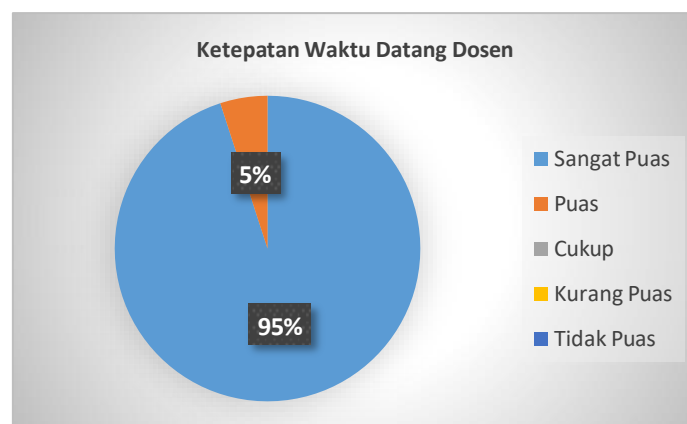
5. Dosen Transparan Dalam Penilaian

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan transparansi dosen dalam penilaian, yaitu 97% dengan kategori sangat puas, 3% dengan kategori puas. Dosen memiliki kebebasan dalam memberikan penilaian dan menentukan kelulusan mahasiswa sesuai dengan kriteria dan prosedur yang ditetapkan namun dosen harus tetap memberikan penilaian secara terbuka untuk menghindari konflik kepentingan. Transparansi nilai akan membuat mahasiswa tenang dalam belajar dan memiliki motivasi untuk memperoleh nilai maksimal.



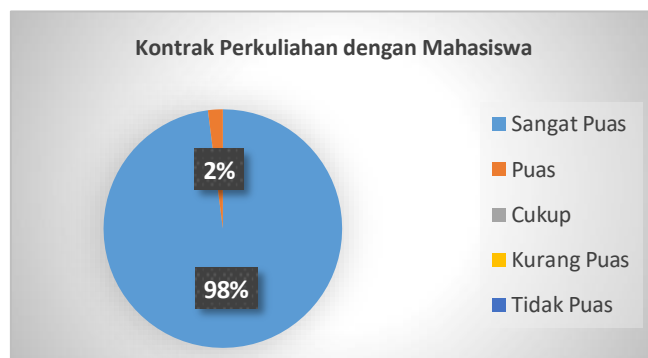
6. Dosen Datang Tepat Waktu

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketepatan waktu datang bagi dosen, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas. Kehadiran dosen dalam kelas menjadi motivasi tersendiri bagi mahasiswa. Dosen datang tepat waktu mencerminkan bahwasanya dosen tersebut siap mengajar di kelas dan menunjukkan profesionalisme sebagai tenaga pendidik.



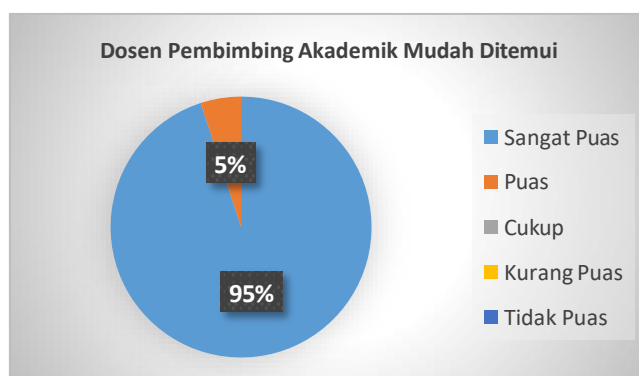
7. Kontrak Perkuliahan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan dosen membuat kontrak perkuliahan, yaitu 98% dengan kategori sangat puas, 2% dengan kategori puas. Kontrak perkuliahan disampaikan kepada mahasiswa dengan tujuan memberikan gambaran proses belajar-mengajar suatu matakuliah dalam satu semester. Fungsi kontrak perkuliahan adalah menjelaskan peranan dan tanggung jawab mahasiswa dan dosen dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran. Dengan demikian, tatap muka pertama kali dengan mahasiswa bisa lebih terarah dan selanjutnya akan berjalan dengan baik. Ibaratnya, menjelaskan kontrak perkuliahan seperti membangun rel yang jelas agar jalannya kereta perkuliahan sesuai dengan jalur dan lajur.



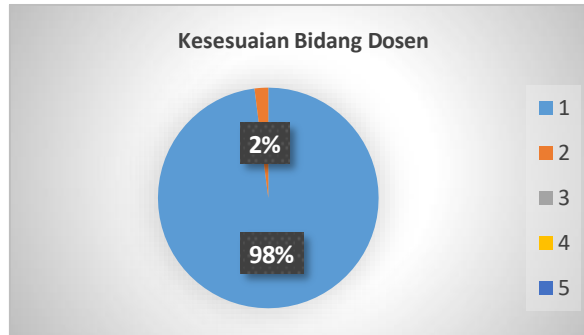
8. Dosen Pembimbing Akademik Mudah Ditemui dan Cepat Tanggap

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan dosen pembimbing akademik mudah ditemui dan cepat tanggap, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, dan 5% dengan kategori puas. Ketersediaan dosen pembimbing akademik bertujuan sebagai salah satu tempat bagi mahasiswa untuk berkonsultasi terkait akademik dan perjalanan belajarnya selama menempuh sarjana. Dosen akademik yang responsif membuat mahasiswa merasa nyaman dan memiliki kejelasan dalam proses studi yang sedang dijalankan

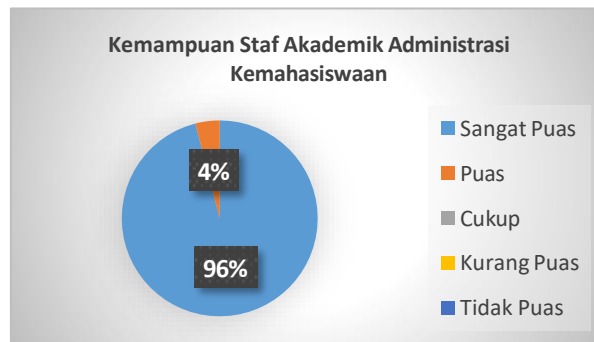


9. Kesesuaian Keahlian Dosen

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kesesuaian dosen dengan bidang keahlian, yaitu 98% dengan kategori sangat puas, 2% dengan kategori puas.

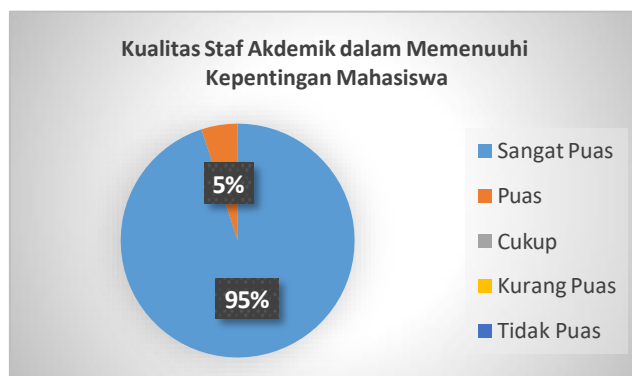


10. Kemampuan Staf Akademik Melayani Administrasi Kemahasiswaan Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan, yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas.



11. Kualitas Layanan Staf Akademik Untuk Memenuhi Kepentingan Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas. Layanan mahasiswa yang baik dan prima akan membuat mahasiswa merasa terbantu dalam setiap permasalahan yang dialami.

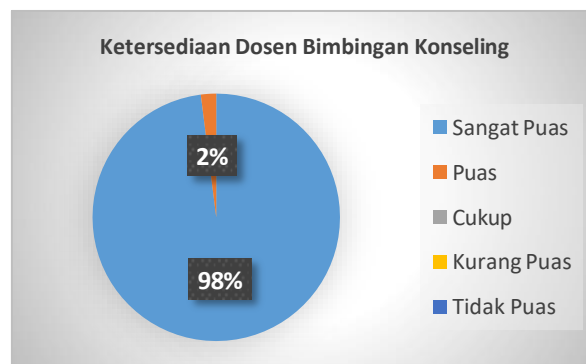


E. Aspek Responsiveness

Aspek responsiveness (daya tanggap) mengukur kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Berdasarkan data.

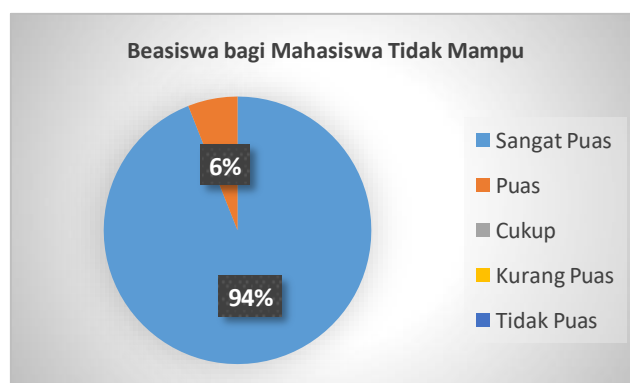
1. Ketersediaan Dosen Bimbingan Konseling Bagi Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan dosen bimbingan konseling untuk mahasiswa, yaitu 98% dengan kategori sangat puas, 2% dengan kategori puas. Bimbingan mahasiswa merupakan usaha untuk membantu mahasiswa mengembangkan dirinya dan mengatasi problem-problem akademik, serta problem sosial pribadi yang berpengaruh terhadap perkembangan akademik mereka. Fungsi dari bimbingan mahasiswa adalah untuk pengenalan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang kondisi, potensi, dan karakteristik mahasiswa, membantu menyesuaikan diri dengan kehidupan di perguruan tinggi, membantu mengatasi problem akademik dan problem sosial-pribadi yang berpengaruh terhadap perkembangan akademik mahasiswa



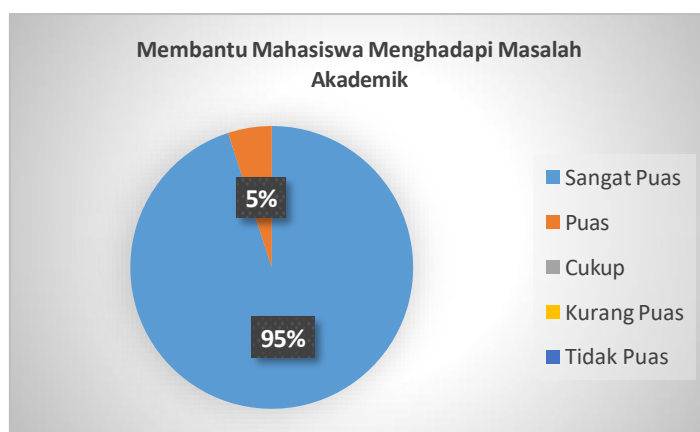
2. Beasiswa Bagi Mahasiswa Kurang Mampu

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa kurang mampu, yaitu 94% dengan kategori sangat puas, 6% dengan kategori puas.



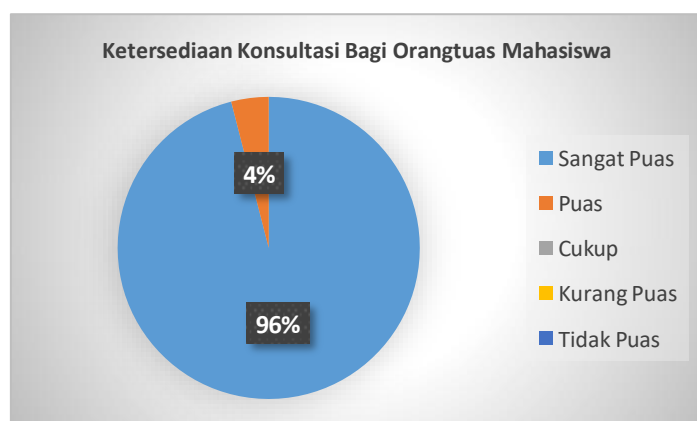
3. Membantu Mahasiswa Menghadapi Masalah Akademik

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan STIE Kasih bangsa membantu mahasiswa menghadapi masalah akademik, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas. Masalah akademik yang dirasakan oleh mahasiswa dapat dikonsultasikan kepada dosen pembimbing akademik dan pihak akademik STIE Kasih Bangsa. Tujuan Bimbingan Akademik antara lain adalah untuk memberikan bantuan dan nasihat kepada mahasiswa dalam memprogram matakuliahnya dan memberikan pengawasan secara terus menerus demi kelancaran studi mahasiswa.



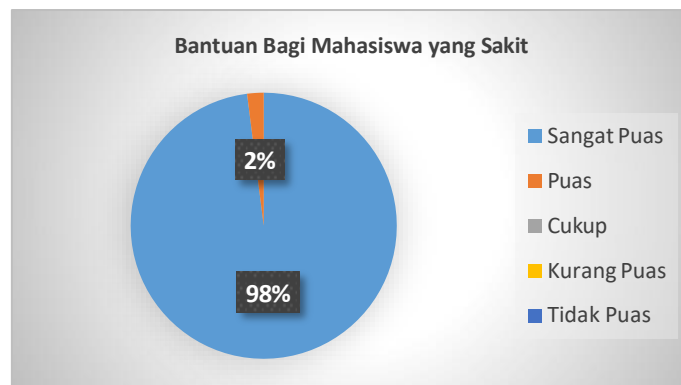
4. Ketersediaan Waktu Bagi Orangtua Mahasiswa Untuk Berkonsultasi

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi, yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas.



5. Bantuan Bagi Mahasiswa Yang Sakit

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan STIE Kasih Bangsa memberikan bantuan pengobatan kepada mahasiswa yang sakit yaitu 98% merasa sangat puas, 2% puas. STIE Kasih Bangsa memiliki P3K yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa apabila mengalami sakit/ luka ringan. Bagi mahasiswa yang merasa kurang sehat/ tidak enak badan saat menjalani proses pembelajaran dikelas/ berada di lingkungan STIE Kasih Bangsa dapat melpor kepada layanan kemahasiswaan untuk selanjutnya ditindaklanjuti ke layanan kesehatan terdekat.

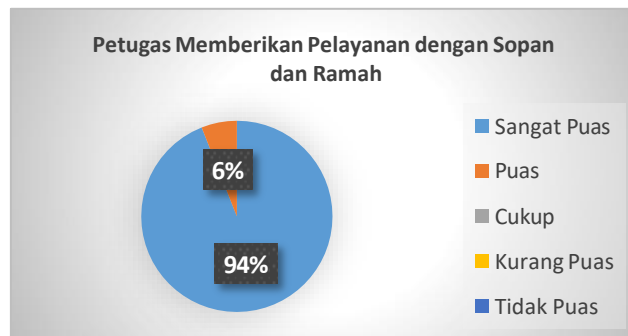


F. Aspek Assurance

Aspek assurance (kepastian) mengukur kemampuan dosen, tenaga pendidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

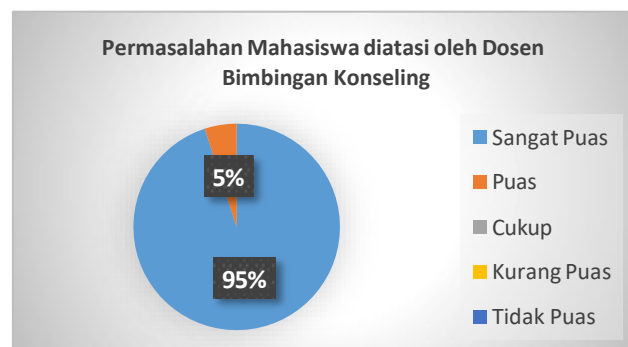
1. Petugas Memberikan Pelayanan Dengan Sopan, Ramah

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas memberikan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa bersikap sopan, ramah, dan tepat, yaitu 94% dengan kategori sangat puas, 6% dengan kategori puas. Seluruh pelayanan akademik harus menjunjung tinggi pelayanan yang terbaik salah satunya adalah sopan dan ramah. Pelayanan yang sopan dan ramah akan membuat mahasiswa merasa nyaman sehingga mahasiswa dapat menyampaikan kritik dan saran terkait proses pembelajaran di kelas.



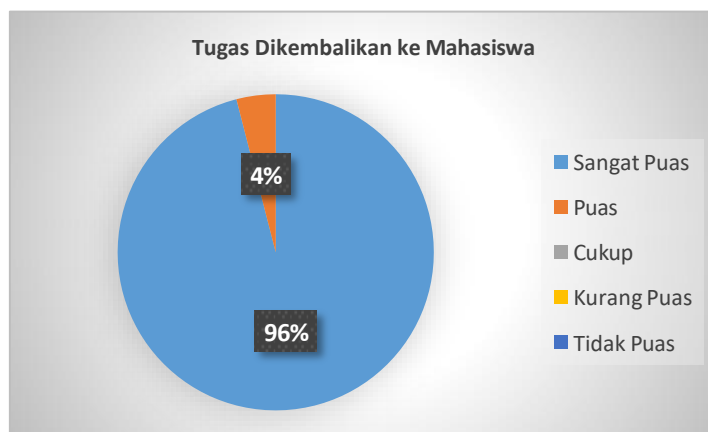
2. Permasalahan Mahasiswa Ditangani Melalui Dosen Bimbingan Konseling

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh dosen bimbingan konseling, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas. Setiap mahasiswa dalam kehidupan pada dasarnya tidak lepas dari kesulitan-kesulitan. Bahwa kenyataannya tidak semua mahasiswa mampu memecahkan kesulitannya sendiri. Mahasiswa yang tidak mampu memecahkan kesulitannya perlu mendapatkan bantuan orang lain. Bantuan yang dimaksud salah satunya adalah melalui pelayanan bimbingan dan konseling.



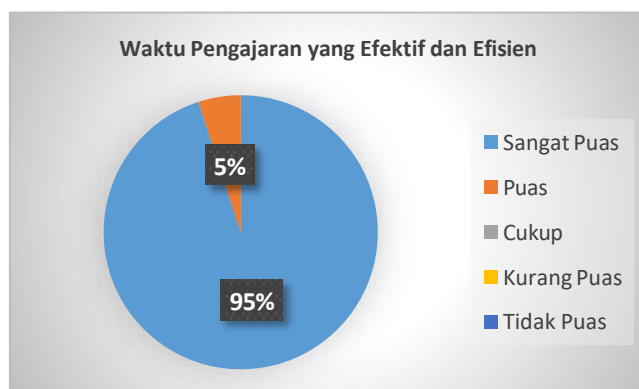
3. Setiap Tugas Dikembalikan Pada Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan setiap pekerjaan/tugas yang diberikan akan selalu dikembalikan kepada mahasiswa, yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas. Dosen berkewajiban menilai dan mengembalikan tugas kepada mahasiswa untuk menjaga transparansi penilaian. Tugas yang telah dinilai oleh dosen dan dikembalikan kepada mahasiswa yang bersangkutan agar mahasiswa dapat memperbaiki kekurangannya



4. Waktu pengajaran dosen berjalan secara efektif dan efisien

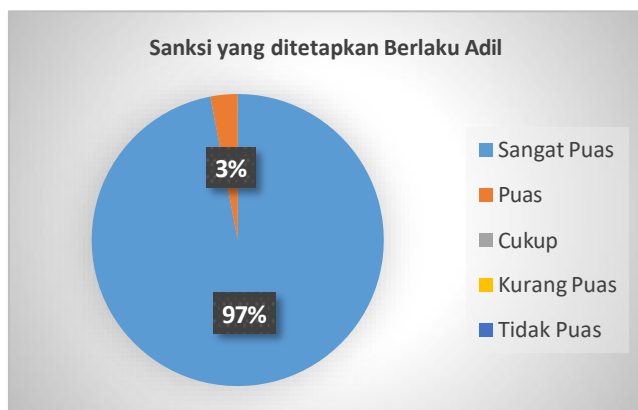
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan waktu yang digunakan dosen dalam pembelajaran berjalan secara efektif dan efisien, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas.



5. Sanksi STIE Kasih Bangsa Berlaku Untuk Seluruh Mahasiswa Tanpa Terkecuali

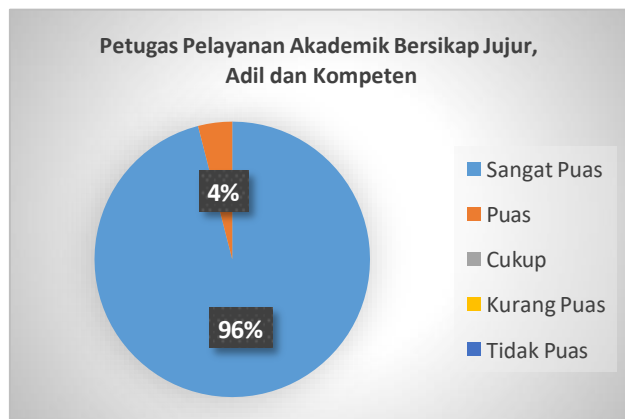
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan sanksi yang ditetapkan STIE Kasih Bangsa berlaku untuk seluruh mahasiswa tanpa terkecuali, yaitu 97% dengan kategori sangat puas, 3% dengan

kategori puas. Hak dan Kewajiban Mahasiswa telah disosialisasikan kepada mahasiswa saat PKKMB selain itu mahasiswa dapat membaca Hak, Kewajiban dan Sanksi di buku pedoman mahasiswa, kode etik mahasiswa dan buku pedoman akademik mahasiswa yang tersedia di website STIE Kasih Bangsa. Mahasiswa yang melakukan pelanggaran akan mendapatkan sanksi sesuai dengan perbuatannya. Sanksi diberikan kepada setiap mahasiswa yang melanggar aturan di STIE Kasih Bangsa



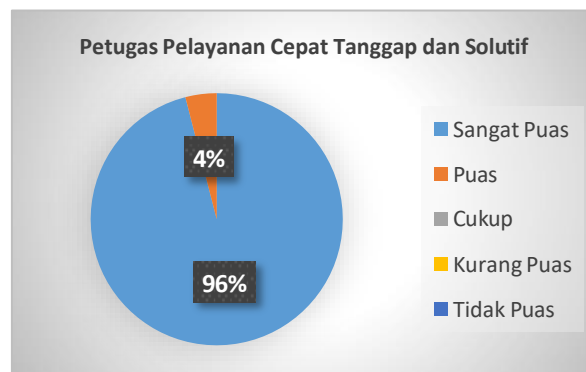
6. Petugas Pelayanan Administrasi Akademik Jujur, Adil Dan Berkompeten

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas pelayanan administrasi akademik memberikan pelayanan yang jujur, adil serta berkompeten dalam memberikan pelayanan, yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas. Pelayanan administrasi kepada mahasiswa harus sesuai dengan SOP dan tanpa membedakan status mahasiswa. Tenaga administrasi memiliki kompetensi khusus dibidang akademik untuk dapat mengatasi kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi masalah. Standar pelayanan administrasi adalah responsif, cepat, akurat, dan bertanggungjawab



7. Petugas Cepat Tanggap Dan Memberikan Solusi Terhadap Keluhan/Permasalahan Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas telah memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan solutif terhadap keluhan mahasiswa, yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas.

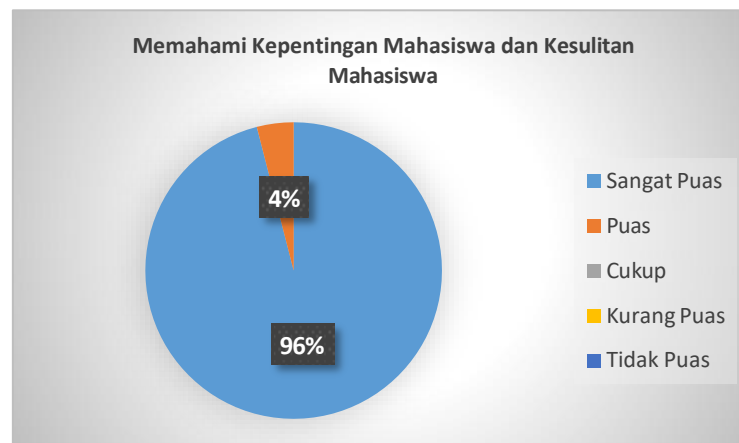


G. Aspek Empathy

Aspek empathy (empati) mengukur kesediaan/kepedulian dosen, tendik dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

1. Kepedulian STIE Kasih Bangsa Dalam Memahami Kepentingan Dan Kesulitan Mahasiswa

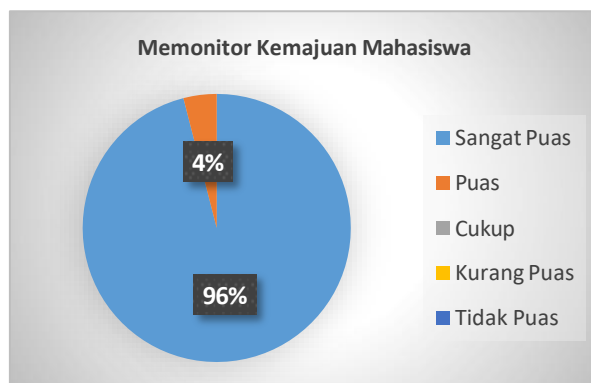
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan STIE Kasih Bangsa telah memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas. STIE Kasih Bangsa berupaya memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Mahasiswa dapat menyampaikan kritik dan saran kepada seluruh program yang diterapkan di STIE Kasih Bangsa. Kesulitan mahasiswa terkait pembelajaran di kelas dapat diatasi dengan memberikan beberapa program pendukung akademik seperti diskusi di kelas, klinik akademik, kuliah umum, seminar, dan tutor sebaya sedangkan kesulitan mahasiswa non akademik bisa disampaikan mahasiswa melalui layanan konseling kemahasiswaan.



2. STIE Kasih Bangsa Memonitor Kemajuan Mahasiswa Melalui Dosen Pembimbing Akademik

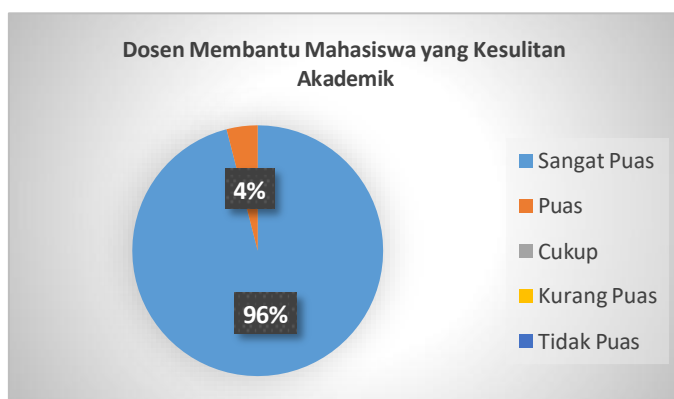
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan STIE Kasih Bangsa telah memonitor perkembangan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik, yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas. Dosen memiliki kesempatan untuk membuka ruang berpikir dan memancing potensi-potensi yang dimiliki mahasiswanya. Sebaliknya, jika dosen justru menjadi pembatas dan tidak memberikan sarana bagi mahasiswanya untuk menyuarakan pendapat, maka inovasi-inovasi baru tidak akan bisa tumbuh. Kemajuan

perkembangan mahasiswa dimonitor melalui dosen pembimbing akademik melalui konsultasi pembimbing akademik yang dilakukan minimal 1 kali dalam 1 semester



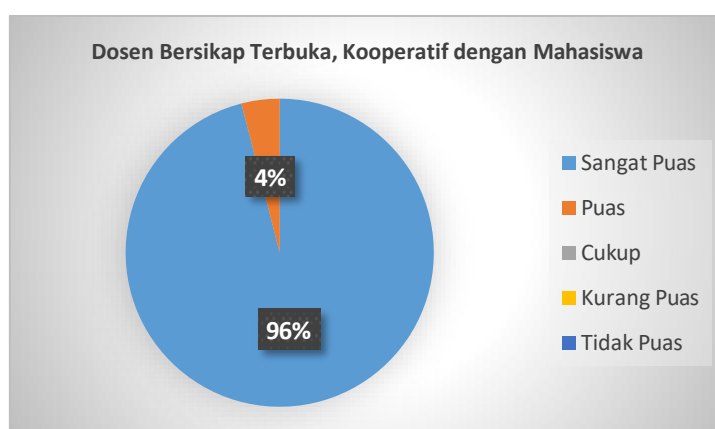
3. Dosen Membantu Mahasiswa Yang Mengalami Kesulitan Akademik

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan dosen telah membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik, yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas. Dalam proses perkuliahan, dosen tidak hanya memiliki peran sebagai pengajar, tetapi juga perencana dan fasilitator. Sebagai seorang perencana, dosen berperan aktif merancang materi kuliah dan memberikan tugas yang sesuai dengan tujuan pembelajaran. Seorang dosen haruslah memberikan tugas yang bisa membantu meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap materi kuliah. Untuk itu, ada empat poin penting yang dipertimbangkan seorang dosen saat menentukan tugas untuk para mahasiswanya: tujuan instruksional, sistematika tugas, relevansi tugas, dan waktu penyelesaian tugas. Salah satu tujuan pendidikan tinggi adalah mencetak lulusan yang mampu mengaplikasikan keilmuannya agar memberikan manfaat bagi masyarakat. Untuk memenuhi tujuan tersebut, seorang dosen pun punya peran sebagai fasilitator.



4. Dosen Bersikap Terbuka, Kooperatif Dengan Mahasiswa

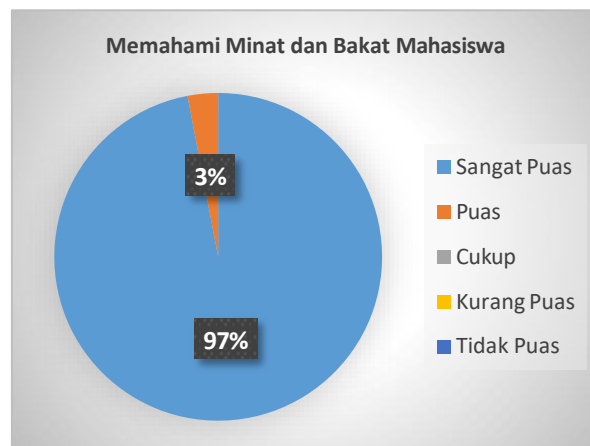
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan dosen telah bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa, yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas. Dosen harus selalu berpikir terbuka atau *open minded*, tidak segan untuk mencoba hal baru dan mempelajari hal baru. Pada beberapa kondisi bersifat saklek boleh saja namun pada beberapa kondisi lain harus berbeda. Dosen harus siap menerima kritik dan saran yang disampaikan oleh mahasiswa untuk menjadi bahan evaluasi.



5. STIE Kasih Bangsa Memahami Minat Dan Bakat Mahasiswa Dan Berusaha Mengembangkannya

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan STIE Kasih Bangsa telah memahami minat bakat tiap mahasiswa dan berupaya mengembangkannya, yaitu 97% dengan kategori sangat puas, 3% dengan kategori puas. STIE Kasih Bangsa terus mendukung mahasiswa untuk mengembangkan minat, bakat, dan potensinya. Salah satunya diwujudkan dengan menyediakan fasilitas yang dapat mendukung pembinaan minat dan bakat mahasiswa. Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) adalah lembaga kemahasiswaan tempat berhimpunnya para mahasiswa yang memiliki kesamaan minat, kegemaran, kreativitas, dan orientasi aktivitas penyaluran kegiatan ekstrakurikuler di dalam kampus. UKM merupakan organisasi kemahasiswaan yang mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, dan mengembangkan kegiatan ekstrakurikuler kemahasiswaan yang bersifat penalaran, minat dan kegemaran, kesejahteraan, dan minat khusus sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa), adalah wadah segala aktifitas

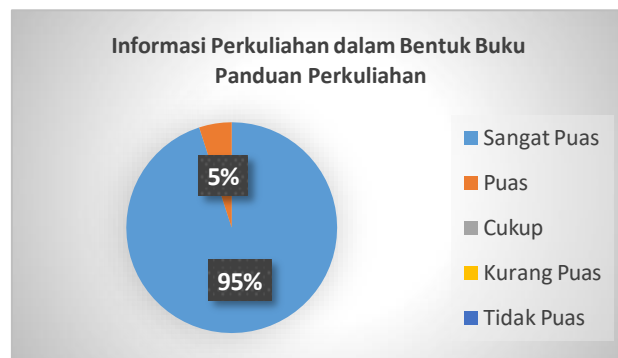
kesiswaan di tingkat perguruan tinggi. UKM berfungsi untuk mengembangkan bakat, minat dan keahlian tertentu dari masing-masing anggotanya. UKM yang tersedia di masing-masing perguruan tinggi tidak hanya satu, tetapi bermacam-macam. Sehingga mahasiswa dapat menyalurkan bakat dan hobinya di tempat yang benar. Selain itu, fungsi dari UKM adalah sebagai wadah untuk melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler di perguruan tinggi. UKM terbentuk tidak hanya berlandaskan pada azas manfaat semata, tetapi juga berlandaskan pada azas edukatif. Nilai-nilai edukatif ini mempunyai peran penting yaitu dapat mendidik mahasiswa ke arah yang benar dan sesuai dengan tujuan pendidikan.



H. Aspek Sistem Informasi

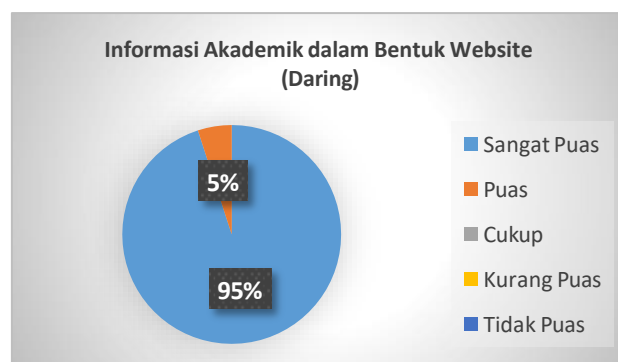
1. Informasi Perkuliahan Dalam Bentuk Panduan Perkuliahan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan informasi terkait perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas. Mahasiswa dapat mengakses seluruh informasi perkuliahan melalui SIAKAD STIE Kasih Bangsa. Sistem ini menginformasi berkaitan dengan jadwal perkuliahan, bimbingan akademik, evaluasi pendidikan, dan kemajuan belajar mahasiswa setiap semester



2. Informasi Akademik Dan Pelayanan Non Akademik Dalam Bentuk Website (Daring)

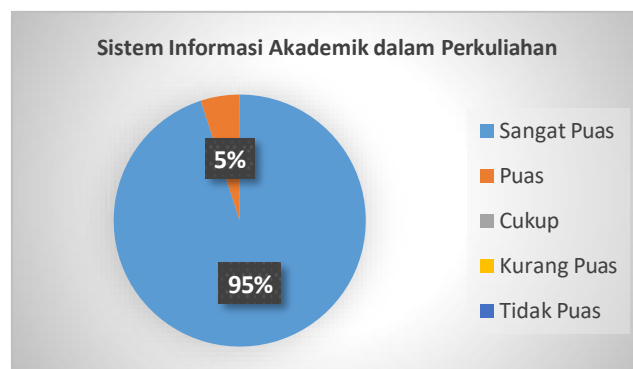
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan informasi akademik dan non akademik dapat diakses secara daring melalui website, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas. STIE Kasih Bangsa menyampaikan informasi kepada seluruh sivitas akademik melalui website induk STIE Kasih Bangsa dan website program studi baik program studi akuntansi maupun program studi manajemen. Seluruh sivitas akademika dapat melihat informasi/ berita terbaru terkait STIE Kasih Bangsa, Program- program STIE Kasih Bangsa dan layanan- layanan STIE Kasih Bangsa.



3. Sistem Informasi Akademik Yang Membantu Mahasiswa Dalam Proses Pembelajaran

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan STIE Kasih Bangsa telah memiliki sistem informasi akademik yang membantu mahasiswa dalam proses pembelajaran, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas. SIAKAD adalah aplikasi berbasis web yang dirancang untuk menangani proses pengelolaan data akademik dan data terkait lainnya, sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat terkelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi, pengambilan keputusan serta pelaporan di lingkungan perguruan tinggi.

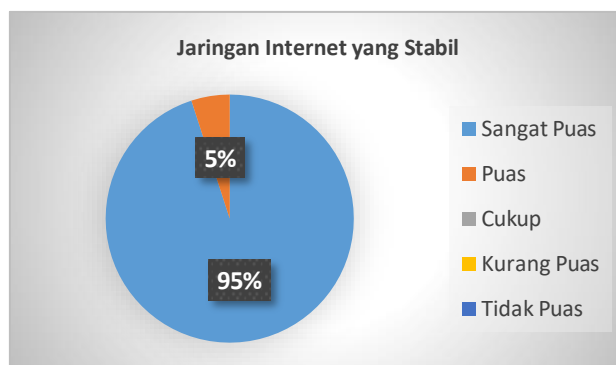
STIE Kasih Bangsa memfasilitasi proses pembelajaran mahasiswa melalui SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) STIE Kasih Bangsa dan Edlink STIE Kasih Bangsa. Bagi mahasiswa manfaat menggunakan Siakad yaitu dapat dengan mudah mengisi KRS, memudahkan dalam melakukan pembayaran, mengetahui data IP per semester, melihat nilai hasil ujian dengan mudah, dan lainnya. Sedangkan bagi dosen, manfaat yang didapatkan ketika menggunakan Siakad antara lain dapat mengunggah maupun mendownload file atau data ke server sesuai dengan kebutuhan dengan praktis. Pada akhirnya, keberadaan Siakad STIE Kasih Bangsa mampu menjadi sarana komunikasi dan informasi bagi semua penghuni civitas akademika



4. Layanan Internet Yang Dapat Diakses Mahasiswa Untuk Menunjang Kegiatan Akademik Dan Non Akademik

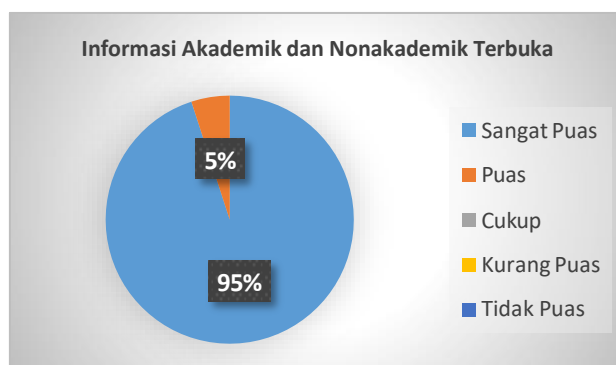
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan STIE Kasih Bangsa telah memiliki layanan internet yang memadai untuk menunjang mahasiswa dalam kegiatan akademik dan non akademik, yaitu 95%

dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas. STIE Kasih Bangsa memfasilitasi mahasiswa dan dosen untuk mendapatkan layanan internet secara gratis.



5. Informasi Dan Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Yang Terbuka

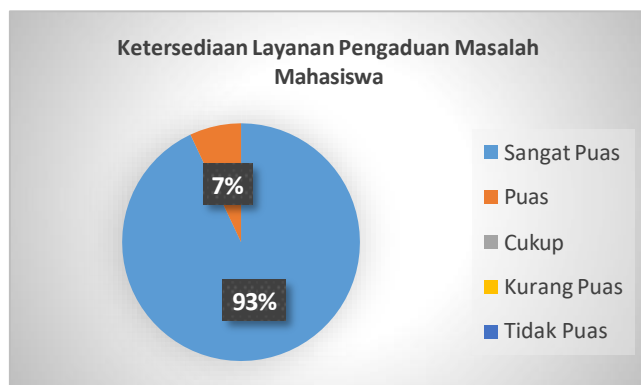
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan informasi dan pelayanan akademik dan non akademik telah diberikan secara terbuka, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas. Layanan akademik adalah layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada kebutuhan primer mahasiswa terkait pendidikan. Layanan non akademik secara umum adalah suatu layanan tambahan (ekstrakurikuler) yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi, dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki mahasiswa dan tidak berhubungan dengan kurikulum pendidikan. Informasi dan pelayanan akademik dan non akademik dapat diakses oleh seluruh mahasiswa secara terbuka melalui website dan mading yang tersedia di STIE Kasih Bangsa.



6. Terdapat Layanan Pengaduan Bagi Mahasiswa Yang Memiliki Permasalahan

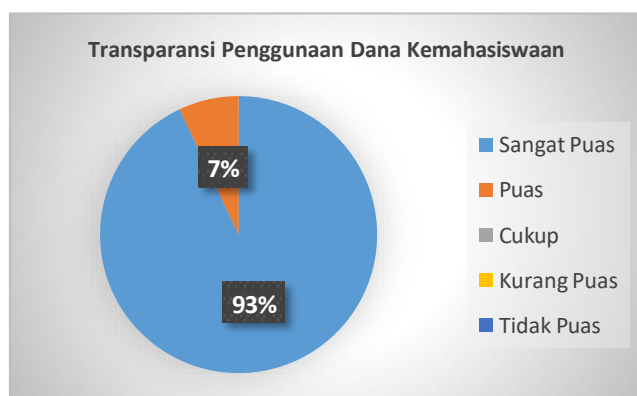
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan STIE Kasih Bangsa telah memiliki layanan pengaduan untuk mahasiswa yang sedang memiliki permasalahan, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas. Pengaduan mahasiswa merupakan salah satu bentuk

partisipasi mahasiswa agar penyedia layanan dapat menampung keluhan baik berupa kritik dan saran. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pihak terkait dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sehingga tercipta pelayanan yang baik. STIE Kasih Bangsa membantu mahasiswa mengatasi berbagai permasalahan terkait kegiatan/layanan akademik selama menempuh studi dengan membuka Layanan Pengaduan bagi Mahasiswa



7. Transparansi Penggunaan Dana Kemahasiswaan

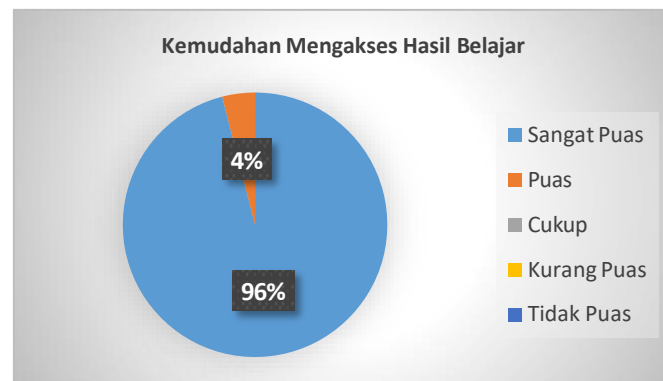
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan STIE Kasih Bangsa telah berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7 % dengan kategori puas. Transparansi penggunaan dana kemahasiswaan dilakukan dengan melaporkan setiap pengeluaran dana kegiatan mahasiswa melalui laporan pertanggungjawaban.



8. Kemudahan Akses Mahasiswa Memperoleh Informasi Evaluasi Hasil Belajar

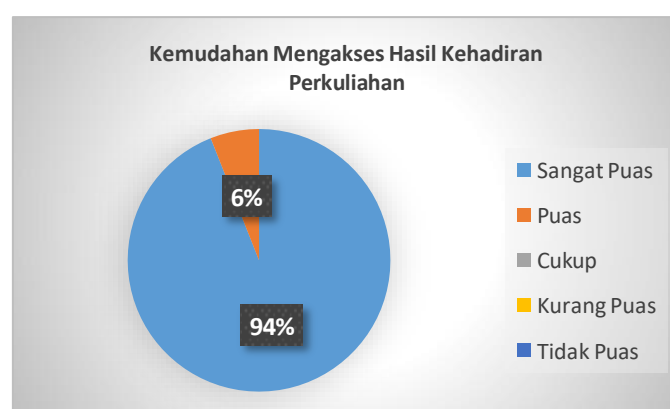
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan mahasiswa dapat mudah mengakses dan memperoleh informasi

evaluasi hasil belajar (transkrip nilai), yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas. Evaluasi hasil belajar mahasiswa adalah usaha untuk menilai kemampuan dan kecakapan mahasiswa dalam menyerap, memahami dan menguasai bahan studi yang disajikan sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan serta menilai perubahan kemampuan berpikir, bersikap dan berkarya. Evaluasi hasil belajar mahasiswa dapat diakses langsung oleh mahasiswa melalui sistem informasi akademik. Evaluasi hasil belajar tersebut berupa Kartu Hasil Studi dan Transkrip Mahasiswa.



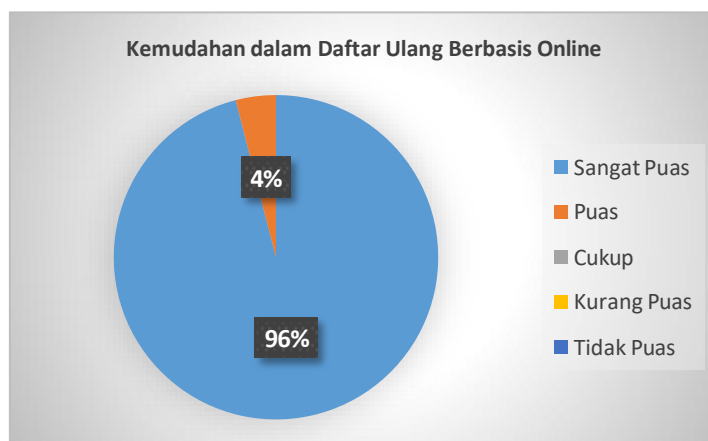
9. Kemudahan Akses Dan Memperoleh Informasi Kehadiran Di Kelas

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan mahasiswa dapat mengakses dan memperoleh informasi kehadiran (presensi) di kelas, yaitu 94% dengan kategori sangat puas, 6% dengan kategori puas. Kehadiran kelas mahasiswa dapat diakses melalui Sistem Informasi Akademik (SIKAD) STIE Kasih Bangsa. Mahasiswa melakukan presensi kehadiran di kelas melalui barcode. Kehadiran mahasiswa dapat langsung dicek secara realtime melalui sistem.



10. Kemudahan Dalam Daftar Ulang Berbasis Online

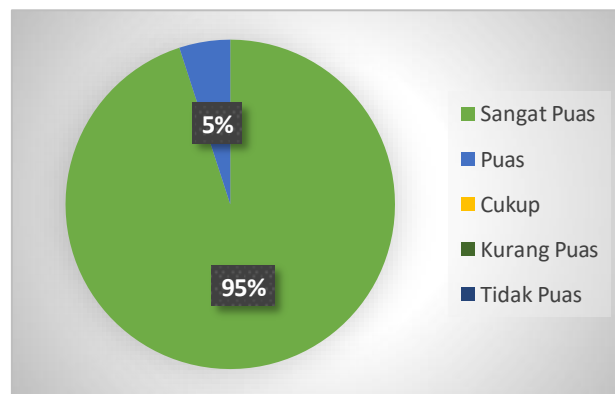
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan mahasiswa mudah dan cepat dalam melakukan daftar ulang berbasis online, yaitu 96% dengan kategori sangat puas, dan 4% dengan kategori puas. Daftar ulang dapat dilakukan mahasiswa secara online setiap awal semester melalui Sistem Informasi Akademik (SIKAD) STIE Kasih Bangsa.



I. Layanan Perpustakaan

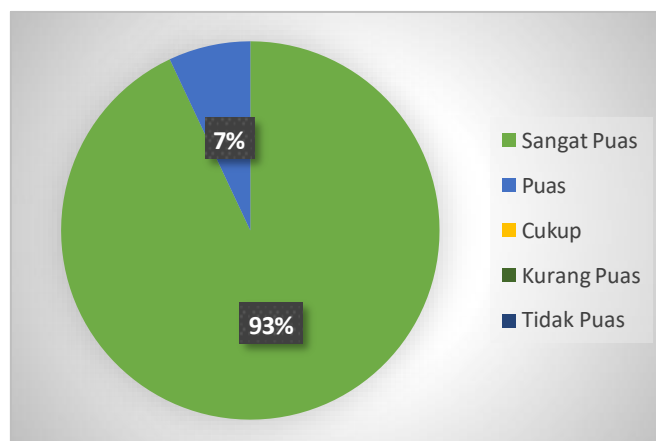
1. Sistem Dan Prosedur Peminjaman Yang Mudah Dipahami

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan perpustakaan memiliki sistem dan menerapkan prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, dan 5% dengan kategori puas. Dalam proses peminjaman buku, anggota perpustakaan diwajibkan membawa kartu anggota, anggota mencari sendiri buku yang akan dipinjam kemudian menyerahkan kartu anggota kepada petugas perpustakaan untuk dicatat tanggal peminjaman dan pengembalian buku



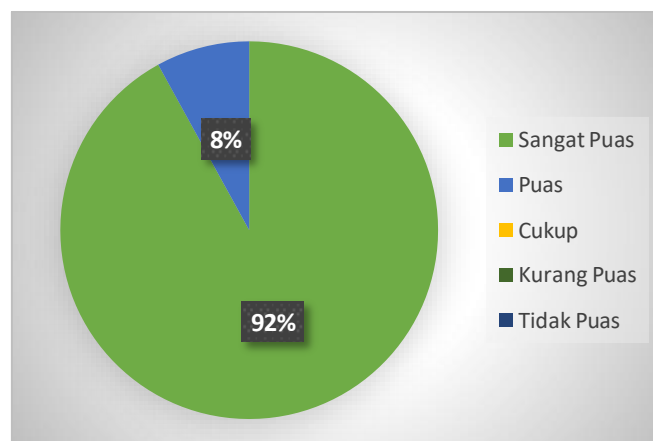
2. Peraturan Pelayanan Perpustakaan Yang Jelas

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan perpustakaan memiliki peraturan yang jelas terkait waktu pelayanan serta denda keterlambatan/ kehilangan buku perpustakaan, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, dan 7% dengan kategori puas



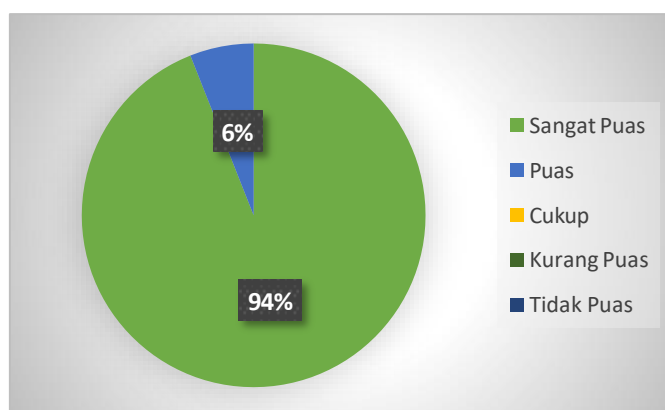
3. Koleksi Perpustakaan Yang Lengkap

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan perpustakaan mempunyai koleksi buku atau sumber referensi lainnya yang lengkap, yaitu 92% dengan kategori sangat puas dan 8% dengan kategori puas



4. Koleksi Perpustakaan Yang Terkini

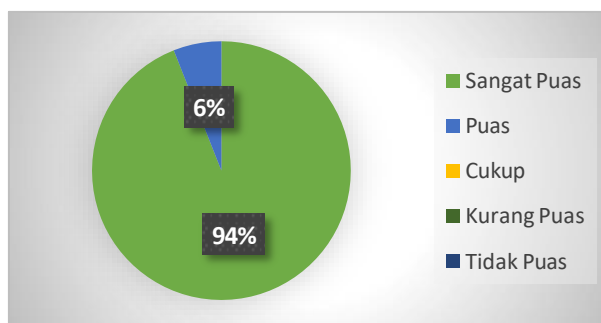
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan perpustakaan memiliki koleksi terkini dengan hasil survei 94% dengan kategori sangat puas, dan 6% dengan kategori puas.



5. Komputerisasi Perpustakaan

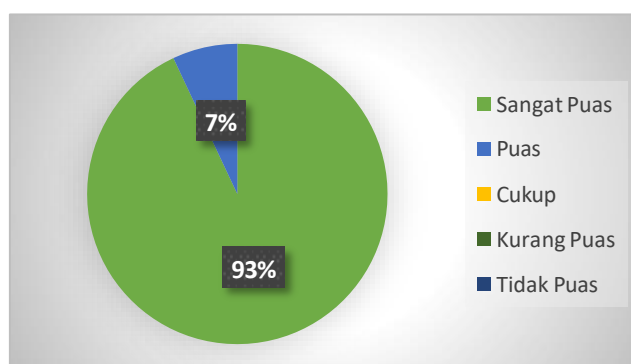
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan perpustakaan memiliki sistem komputerisasi dan menerapkan pencarian katalog buku yang mudah digunakan oleh pengunjung dengan hasil survei mahasiswa 94% dengan kategori sangat puas, dan 6% dengan kategori puas. Otomasi perpustakaan akan memudahkan pemustaka dalam menelusur informasi khususnya katalog melalui OPAC (Online Public Access Catalog). Pemustaka dapat menelusur

suatu judul buku secara bersamaan. Disamping itu, mereka juga dapat menelusur buku dari berbagai pendekatan



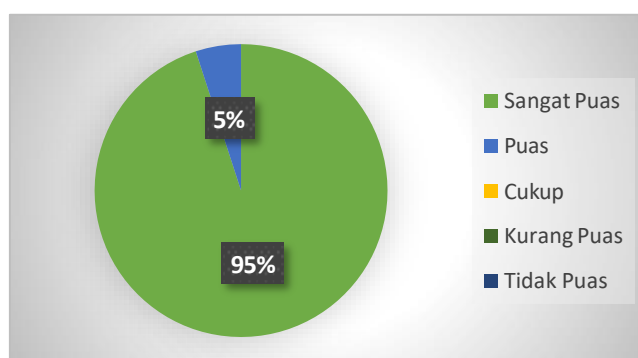
6. Petugas Perpustakaan Yang Sopan, Ramah, Rapi Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas bersikap sopan, ramah, rapih dalam memberikan pelayanan, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, dan 7% dengan kategori puas



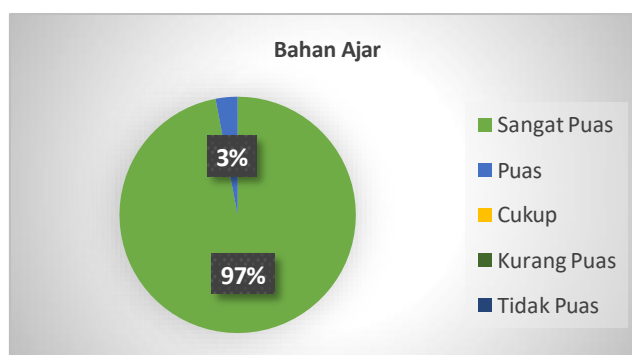
7. Petugas Perpustakaan Bersikap Adil, Displin, Jujur Dan Cepat Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas telah memberikan pelayanan secara disiplin, adil, jujur dan cepat tanggap, yaitu 95% dengan kategori sangat puas dan 5% dengan kategori puas



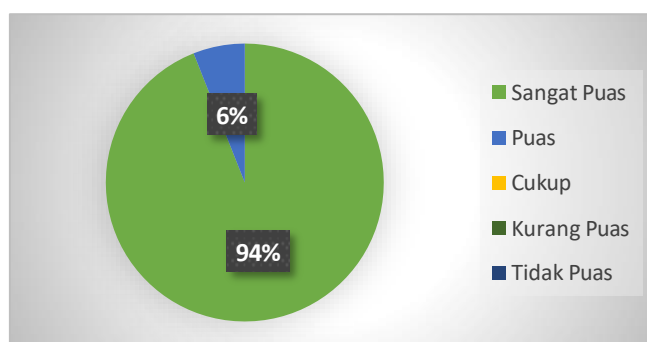
8. Kenyamanan Ruang Baca

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan perpustakaan mempunyai ruang baca yang bersih, rapih, luas dan terang, yaitu 97% dengan kategori sangat puas, dan 3% dengan kategori puas. Perencanaan ruang perpustakaan harus mangacu pada hubungan antar ruang yang bersifat interaktif agar dapat dipandang secara mudah dan nyaman, baik dari segi efisiensi dan alur kerja, mutu pelayanan, maupun pengawasan. Keberadaan fasilitas dan ruang baca perpustakaan harus menyatu dengan kondisi dan bentuk bangunannya agar sesuai dengan standar kenyamanan dan keamanan ruang perpustakaan.



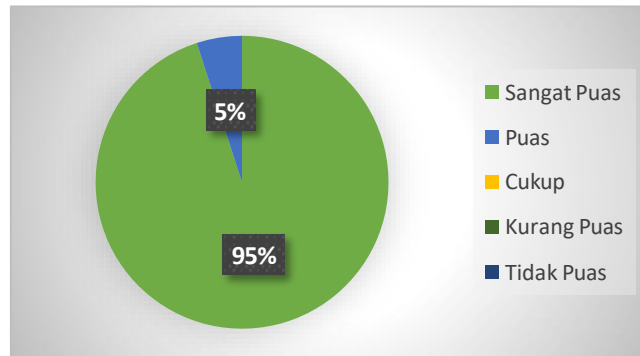
9. Ruang Perpustakaan Dan Rak Buku Tertata Rapi Dan Bersih

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ruang perpustakaan dan rak buku tertata rapih dan bersih, yaitu 94% dengan kategori sangat puas, dan 6% dengan kategori puas. Ruangan perpustakaan yang dilengkapi dengan kursi dan meja yang bersih dan tertata rapi serta adanya pendingin ruangan dapat membuat nyaman para pengunjung. Selain sebagai ruang bacaan, ruangan juga dapat dimanfaatkan untuk kegiatan lainnya antara lain sebagai ruang rapat, diskusi hingga ruang pelatihan. Perpustakaan ideal ialah perpustakaan yang mampu melakukan pendekatan kepada masyarakat untuk membangkitkan potensi membaca yang ada di masyarakat



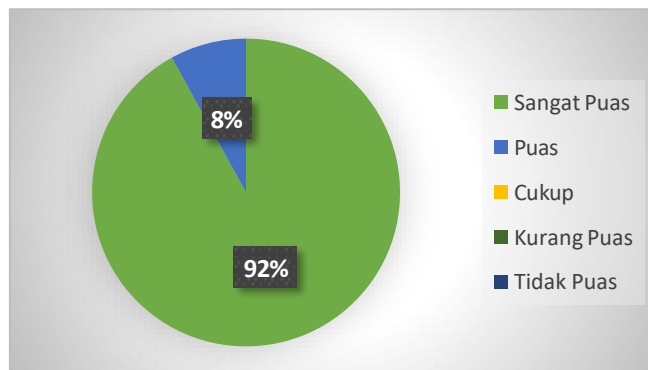
10. Tata Tertib Perpustakaan Yang Jelas Dan Ditaati

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan perpustakaan mempunyai tata tertib yang jelas dan ditaati oleh pengunjung, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, dan 5% dengan kategori puas



11. Sistem Pengamanan Perpustakaan

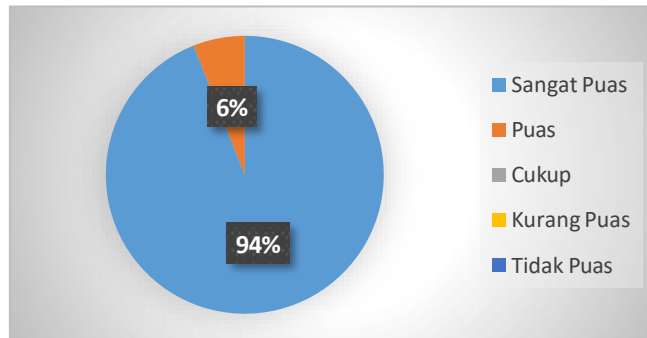
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan perpustakaan mempunyai sistem pengamanan memadai terhadap barang bawaan pengunjung dengan hasil survei 92% dengan kategori sangat puas, dan 8% dengan kategori puas.



J. Layanan Sarana Prasarana

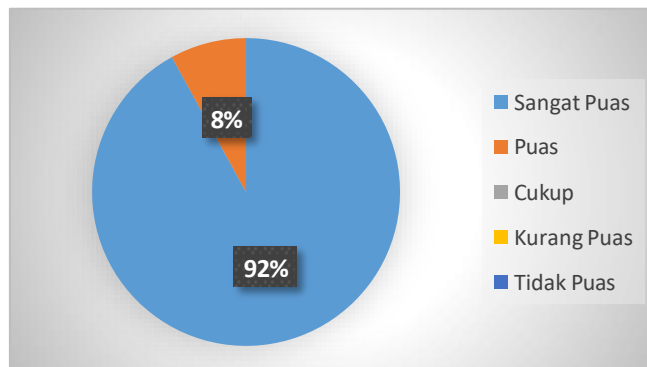
1. Kebersihan Dan Kenyamanan Ruang Kelas

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ruangan kuliah tertata rapih, bersih, terang dan nyaman, yaitu 94% dengan kategori sangat puas, 6% dengan kategori puas.



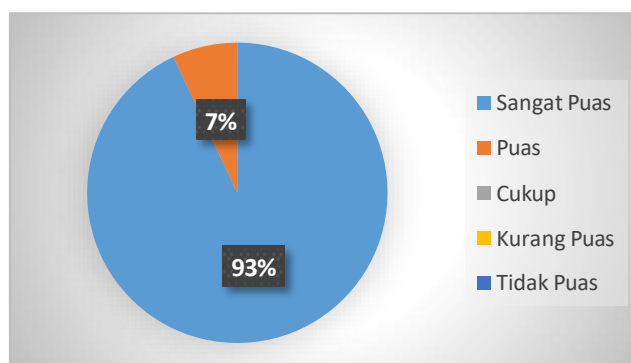
2. Ketersediaan Peralatan Kuliah

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan peralatan kuliah seperti papan tulis, spidol, lcd tersedia di ruangan kuliah, yaitu 92% dengan kategori sangat puas, 8% dengan kategori puas.



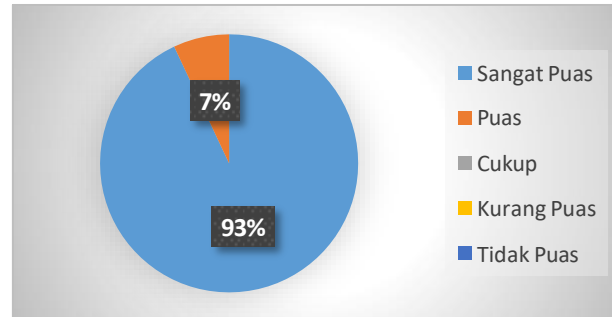
3. Ketersediaan Modul Pembelajaran

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan modul untuk setiap mata kuliah teori dan praktik tersedia, yaitu 93% sangat puas, 7% dengan kategori puas.



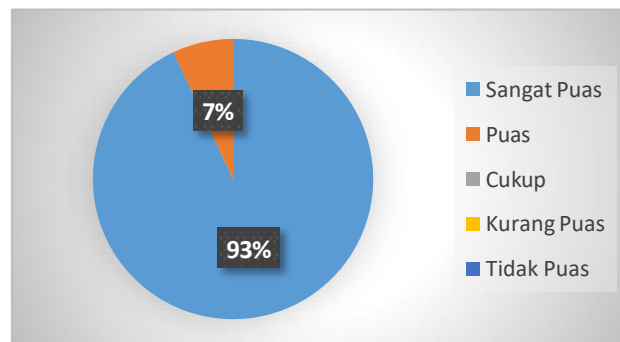
4. Sistem Pendingin Memadai

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan sistem pendingin berjalan dengan baik di setiap ruangan kelas, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas.



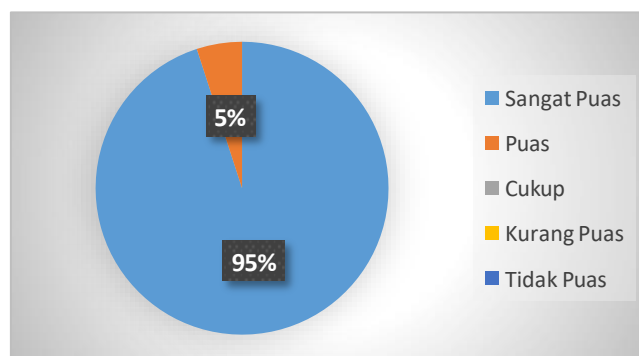
5. Ketersediaan Toilet

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kuantitas toilet memadai dengan kualitas kondisi bersih, dan berfungsi dengan baik, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas.



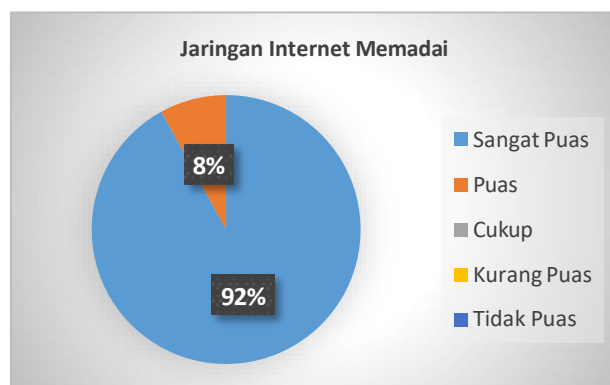
6. Ketersediaan Kantin

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kuantitas kantin memadai dengan kualitas kondisi bersih dan berfungsi dengan baik, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas.



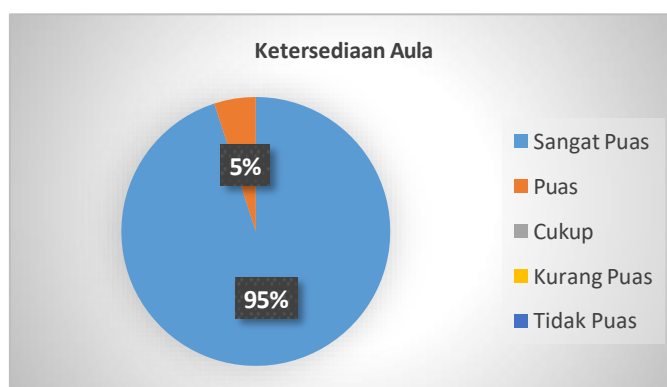
7. Jaringan Internet Memadai

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan jaringan internet yang baik dan cepat dapat diakses oleh seluruh mahasiswa, yaitu 92% dengan kategori sangat puas, 8% dengan kategori puas. Manfaat utama internet bagi dunia pendidikan adalah akses mencari informasi semakin cepat. Dapat dikatakan, akses informasi di internet terkadang lebih update daripada yang ada di buku cetak. Selain itu, mahasiswa juga dapat mengakses informasi yang valid seperti jurnal atau literatur dari akademisi lebih cepat seperti melalui Google Scholar.



8. Ketersediaan Aula

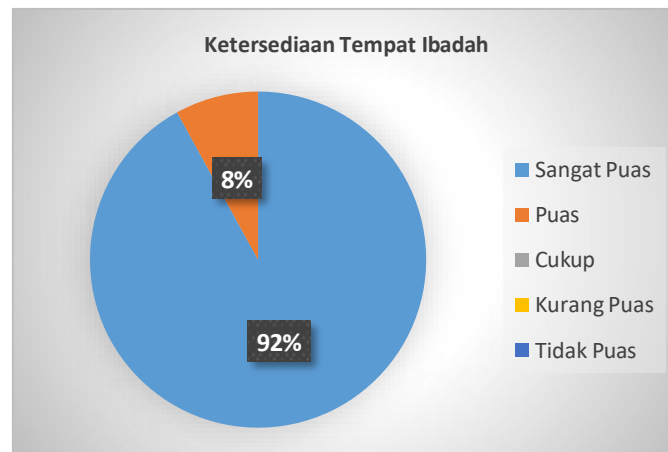
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kuantitas aula memadai dengan kualitas bersih, rapi, dan nyaman, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas.



9. Ketersediaan Tempat Ibadah

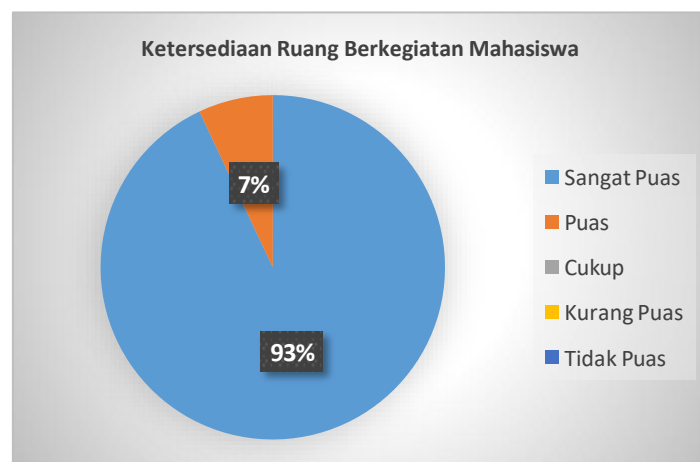
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kuantitas tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi bersih, rapi, dan berfungsi dengan baik, yaitu 92% dengan kategori sangat puas, dan 8%

dengan kategori puas. Keberadaan ruang **ibadah** merupakan salah satu upaya pemenuhan hak asasi manusia yang dapat dilakukan oleh kampus.



10. Ketersediaan Ruang Berkegiatan Mahasiswa

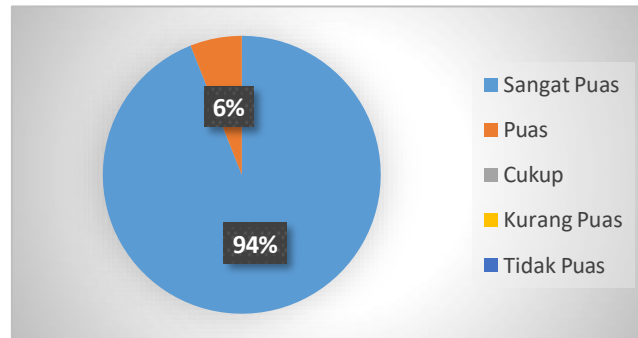
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kuantitas ruang berkegiatan untuk senat dan ukm memadai dengan kondisi bersih, rapi, nyaman, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas.



K. Layanan Kemahasiswaan

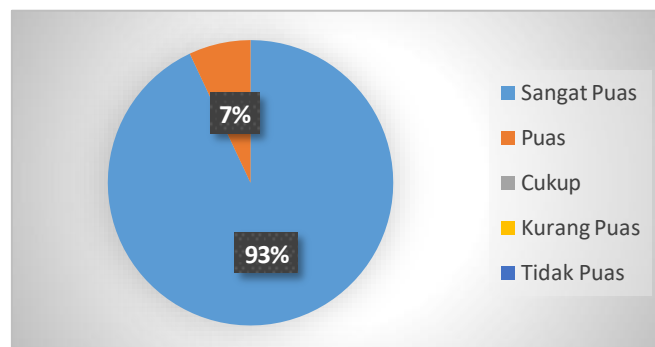
1. Kemudahan Informasi Beasiswa

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan informasi beasiswa tersedia dan mudah diakses, yaitu 94% dengan kategori sangat puas, 6% dengan kategori puas.

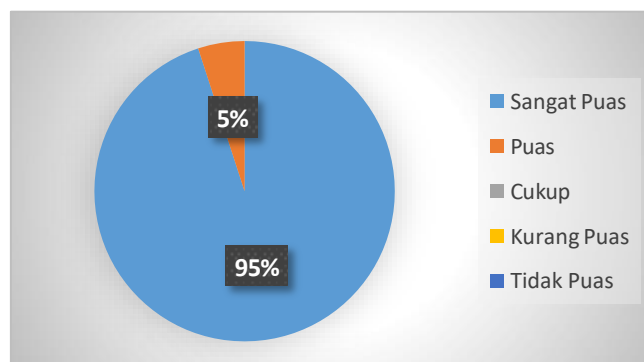


2. Kesempatan Yang Sama Memperoleh Beasiswa

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan terbuka kesempatan yang sama untuk mahasiswa memperoleh beasiswa, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas.

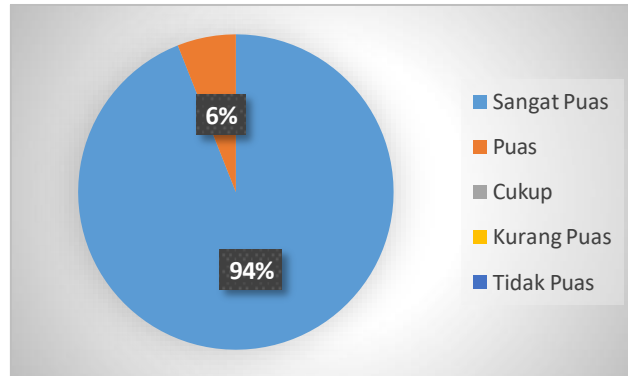


3. **Kemudahan Fasilitas Untuk Kegiatan Akademik Dan Non Akademik** Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas untuk mengikuti kegiatan kemahasiswaan dalam lingkup akademik dan non akademik, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, dan 5% dengan kategori puas.



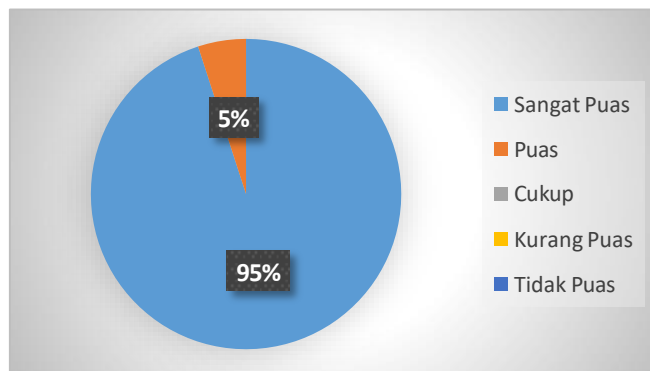
4. Kemudahan Fasilitas Untuk Mengembangkan Diri

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas untuk mengembangkan diri kreativitas dan bakat mudah diperoleh, yaitu 94% dengan kategori sangat puas, 6% dengan kategori puas.



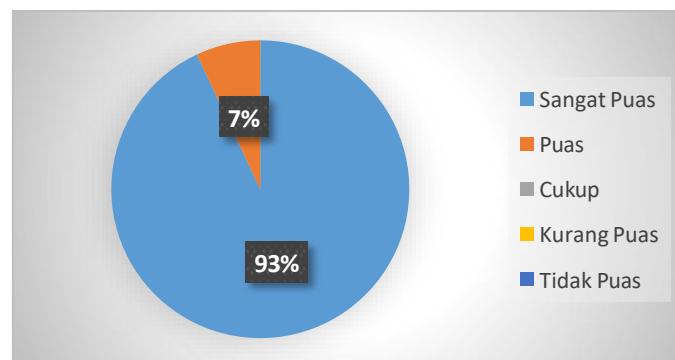
5. Kemudahan Fasilitas Peningkatan Softskill

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas untuk peningkatan softskill mahasiswa tersedia dan mudah diperoleh, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas.



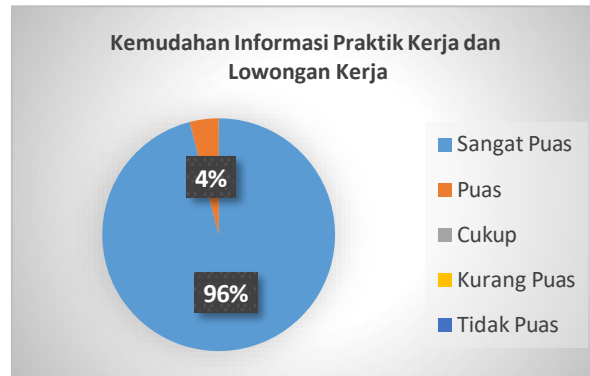
6. Kemudahan Fasilitas Bimbingan Konseling

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas bimbingan konseling tersedia dan mudah diperoleh, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas.



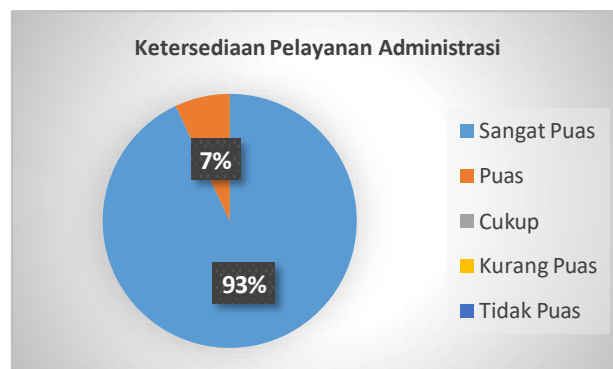
7. Kemudahan Memperoleh Informasi Praktik Kerja Dan Lowongan Kerja

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan informasi mengenai praktik kerja dan lowongan pekerjaan mudah diperoleh, yaitu 96% dengan kategori sangat puas, 4% dengan kategori puas.



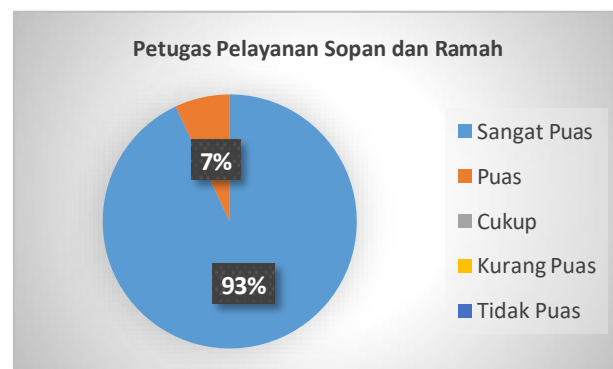
8. Ketersediaan Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan mahasiswa mudah memperoleh pelayanan surat menyurat yang diperlukan, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas.



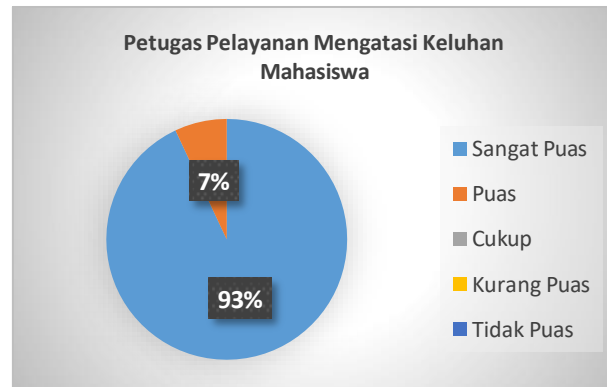
9. Petugas Pelayanan Bersikap Sopan, Ramah

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan sopan dan ramah, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas.



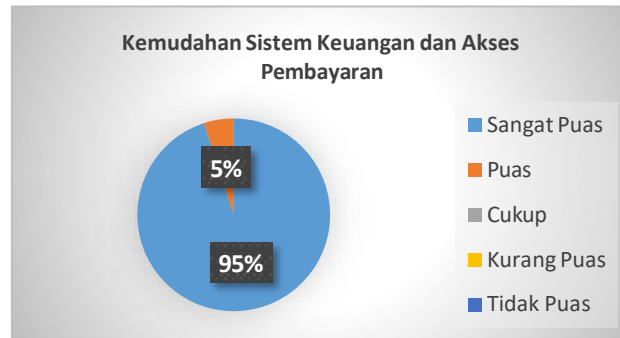
10. Ketanggapan Petugas Dalam Mengatasi Keluhan Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas cepat tanggap dan memberikan solusi sesuai dengan keluhan mahasiswa, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas.



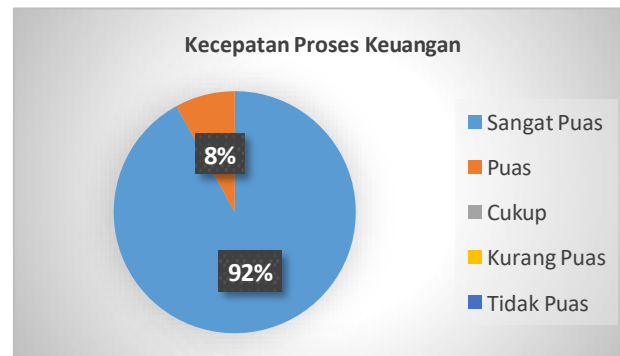
L. Layanan Keuangan

1. **Ketersediaan Sistem Keuangan Dan Kemudahan Akses Pembayaran** Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan sistem keuangan telah tersedia secara online dan mudah untuk diakses untuk transaksi pembayaran dengan hasil survei 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas.



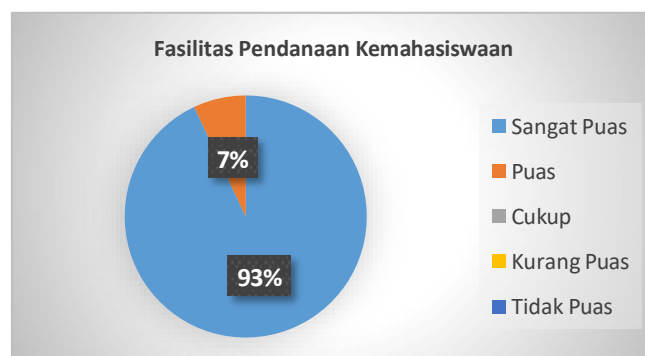
2. **Kecepatan Proses Kegiatan Keuangan**

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan tepat waktu, yaitu 92% dengan kategori sangat puas, 8% dengan kategori puas.



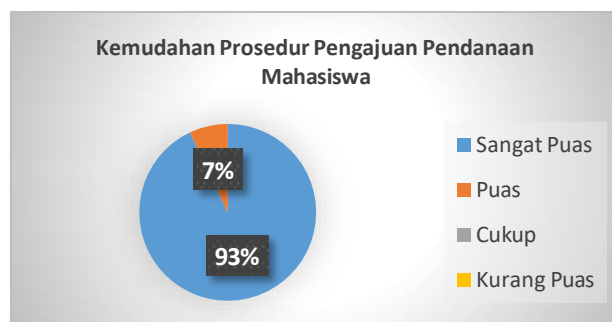
3. **Ketersediaan Fasilitas Pendanaan Kemahasiswaan**

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas pendanaan untuk kegiatan kemahasiswaan tersedia, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas.



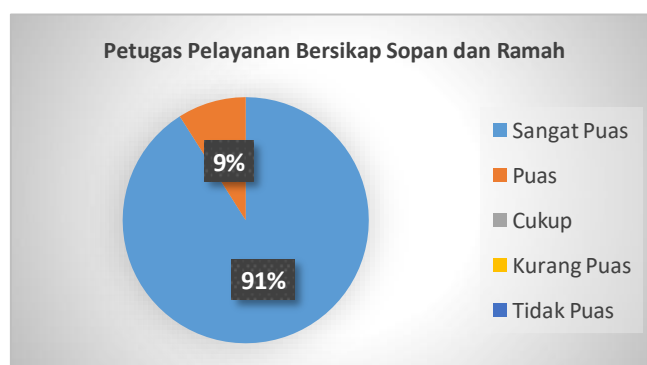
4. Kemudahan Prosedur Dalam Pengajuan Pendanaan Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan prosedur pengajuan pendanaan kegiatan mahasiswa mudah dan transparan, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas.



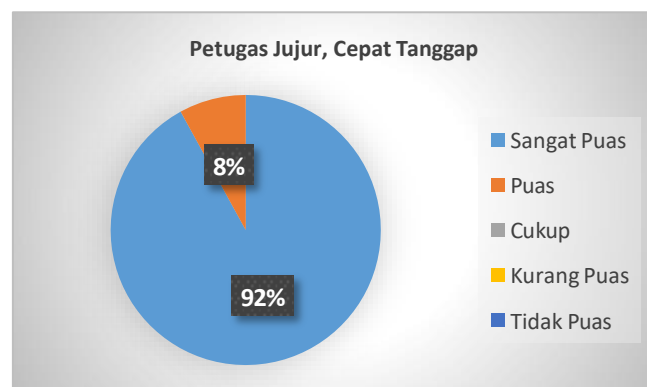
5. Petugas Pelayanan Bersikap Sopan, Ramah Dan Kompeten

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dapat diandalkan dan kompeten, yaitu 91% dengan kategori sangat puas, 9% dengan kategori puas.



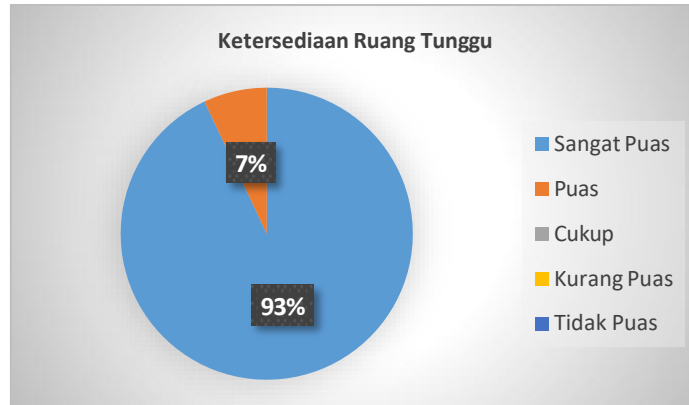
6. Petugas Bersikap Jujur, Cepat Tanggap, Dan Solutif

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas pelayanan keuangan bersikap jujur, adil, cepat tanggap dan dapat memberikan solusi atas permasalahan dengan hasil survei 92% dengan kategori sangat puas, 8% dengan kategori puas.



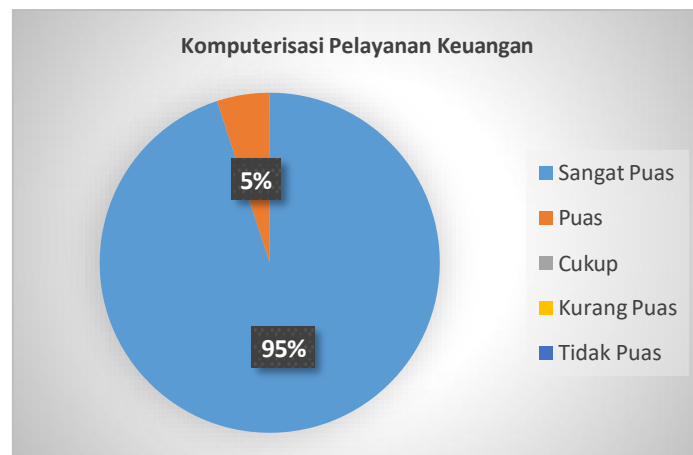
7. Ketersediaan Ruang Pelayanan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ruang pelayanan dan ruang tunggu memadai dengan kualitas bersih, rapi dan nyaman, yaitu 93% dengan kategori sangat puas, 7% dengan kategori puas.



8. Komputerisasi Pelayanan Keuangan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan pelayanan keuangan memiliki sistem komputerisasi sehingga pengelolaan transaksi keuangan bekerja dengan efektif, yaitu 95% dengan kategori sangat puas, 5% dengan kategori puas.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada tahun 2020 adalah sebagai berikut :

1. Aspek *Tangibles*, meliputi Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek tangibles dimana terdapat 8 pertanyaan menunjukkan hasil 94,50% mahasiswa merasa sangat puas, dan 5,50% mahasiswa merasa puas.
2. Aspek *Reliability*, meliputi kehandalan dosen dan tenaga kependidikan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek reliability dimana terdapat 11 pertanyaan menunjukkan hasil 96,30 % mahasiswa merasa sangat puas, dan 3,70% mahasiswa merasa puas.
3. Aspek *Responsiveness* (daya tanggap) mengukur kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. . Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek responsiveness dimana terdapat 5 pertanyaan menunjukkan hasil 96,20% mahasiswa merasa sangat puas, dan 3,80% mahasiswa merasa puas.
4. Aspek *Assurance* (kepastian) mengukur kemampuan dosen, tenaga pendidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek assurance dimana terdapat 7 pertanyaan menunjukkan hasil 95,60% mahasiswa merasa sangat puas, dan 4,40% mahasiswa merasa puas.
5. Aspek *Empathy* (empati) mengukur kesediaan/kepedulian dosen, tendik dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek assurance dimana terdapat 5 pertanyaan menunjukkan hasil 96,20% mahasiswa merasa sangat puas, dan 3,80% mahasiswa merasa puas.
6. Aspek Sistem Informasi mengukur pelayanan sistem informasi akademik dan non akademik. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek sistem informasi dimana terdapat 10 pertanyaan menunjukkan hasil 94,70% mahasiswa merasa sangat puas, dan 5,30% mahasiswa merasa puas.

7. Aspek Layanan Perpustakaan meliputi pelayanan sistem perpustakaan, tenaga perpustakaan, koleksi perpustakaan dan sarana prasarana perpustakaan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek layanan perpustakaan dimana terdapat 11 pertanyaan menunjukkan hasil 94% mahasiswa merasa sangat puas, dan 6% mahasiswa merasa puas
8. Aspek Layanan Sarana Prasarana meliputi sarana akademik dan non akademik yang dapat dimanfaatkan atau dipergunakan oleh mahasiswa. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek layanan sarana dan prasana dimana terdapat 10 pertanyaan menunjukkan hasil 93,20% mahasiswa merasa sangat puas, dan 6,80% mahasiswa merasa puas
9. Aspek Layanan Kemahasiswaan meliputi informasi beasiswa, peningkatan minat bakat mahasiswa, bimbingan konseling, bimbingan karir, peningkatan soft skill dan pemberdayaan alumni. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek layanan kemahasiswaan dimana terdapat 10 pertanyaan menunjukkan hasil 93,9% mahasiswa merasa sangat puas, dan 6,1% mahasiswa merasa puas.
10. Aspek Layanan Administrasi Keuangan meliputi pelayanan administrasi keuangan mahasiswa. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek layanan administrasi keuangan dimana terdapat 8 pertanyaan menunjukkan hasil 93% mahasiswa merasa sangat puas, dan 7% mahasiswa merasa puas.

B. Saran

Kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dilakukan terhadap seluruh mahasiswa STIE Kasih Bangsa yang berjumlah 113 mahasiswa. Seluruh mahasiswa tersebut telah mengisi kuesioner di google form. Mahasiswa menilai layanan yang diberikan oleh STIE Kasih Bangsa terkait layanan pendidikan, layanan administrasi, layanan kemahasiswaan, layanan sistem informasi, layanan sarana dan prasarana, layanan perpustakaan dan layanan keuangan.

Bidang akademik dan kemahasiswaan merupakan bagian yang sangat penting untuk menunjang capaian akademik sebuah pendidikan tinggi. Oleh sebab itu, sangatlah perlu untuk mengimplementasikan sistem yang efektif dan efisien guna memantau dan mengevaluasi keberlangsungan proses yang telah dijalankan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi proses yang telah dijalankan adalah dengan melakukan survei kepuasan mahasiswa terutama dibidang pelayan akademik dan kemahasiswaan.

Survei terhadap evaluasi pelayanan akademik dan kemahasiswaan berguna mengetahui kepuasan terhadap implementasi sistem yang telah dijalankan. Hasil survei terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan berguna dalam memberikan informasi sehingga diharapkan unit pengelola dapat mengevaluasi, mengendalikan dan meningkatkan standar-standar baik akademik dan kemahasiswaan. Selain itu, analisis terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan bertujuan dalam memiliki arah dan tujuan jelas terkait program-program yang akan dilakukan kedepan. Selain bagian pelayanan akademik dan kemahasiswaan, pelayanan dibidang fasilitas juga perlu dilakukan. Hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas sistem manajemen mutu yang ditunjang oleh kualitas sarana dan prasarana yang baik.

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil bahwa pelayanan di STIE Kasih Bangsa sudah sangat baik karena rata- rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan sudah diatas 90%, namun tentunya peningkatan terus harus dilaksanakan untuk menjaga kualitas dan mewujudkan seluruh program STIE Kasih Bangsa dalam mencapai Visi dan Misi STIE Kasih Bangsa.