



**LAPORAN SURVEI  
KEPUASAN MAHASISWA  
STIE KASIH BANGSA  
TAHUN 2023**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TAHUN AKADEMIK 2023  
STIE KASIH BANGSA**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI DAN MANAJEMEN  
STIE KASIH BANGSA  
JAKARTA  
2023**

## 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, 06 Februari 2023



**Mohammad Chaidir, SE., MM**

Wakil Ketua III Bidang Evaluasi dan Kerjasama

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Kegiatan.....	2
C. Target Populasi Dan Metode Pengumpulan.....	2
D. Teknik Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II PROFIL STIE KASIH BANGSA.....</b>	<b>4</b>
A. Profil STIE Kasih Bangsa.....	4
B. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Nilai STIE Kasih Bangsa.....	4
<b>BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA.....</b>	<b>7</b>
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.....	47
K. Layanan Kemahasiswaan.....	51
L. Layanan Keuangan.....	55
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

N

### **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 antar perguruan 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 peningkatan 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 2023, 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 berbagai spektrum layanan jasa serta

reliabel dan valid memotret 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 100 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 2023 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 di tingkat 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 di bidang 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 sarjana ekonomi STIE Kasih Bangsa yang profesional, unggul dan terpercaya
- b. Menghasilkan lulusan yang terserap 100% ke dalam 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 di tahun 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.

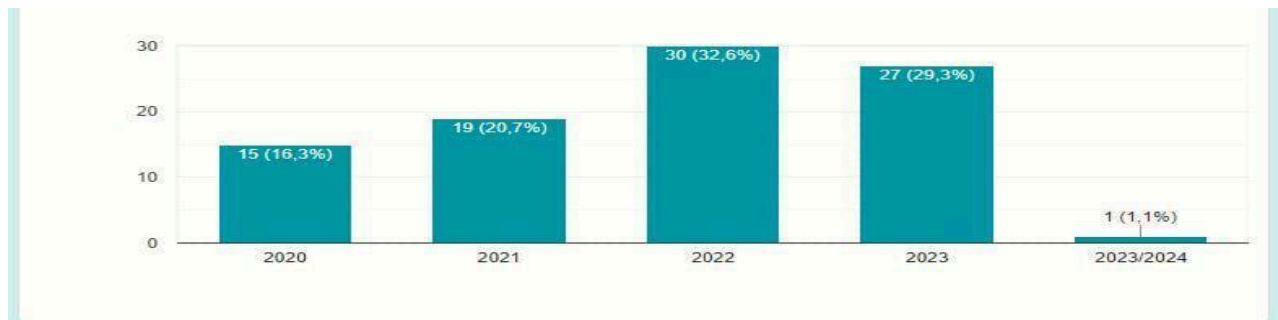
- d. Inovasi: STIE Kasih Bangsa berkomitmen untuk terus mendorong kebaruan dan terbuka terhadap perspektif, ide, cara kerja, dan perubahan lingkungan baru berdasarkan prinsip kebebasan akademik
- e. Profesional: STIE Kasih Bangsa berkomitmen pada keunggulan dalam pekerjaan, berambisi untuk memastikan 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 di dalam 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 2023 diisi oleh 92 mahasiswa aktif yang terdiri dari 33 mahasiswa pria, dan 59 mahasiswa perempuan dimana responden merupakan mahasiswa yang berasal dari angkatan 2020 – 2023. Adapun respon tertinggi diisi oleh angkatan 2022 sejumlah 30 responden sedangkan respon terendah diisi oleh angkatan 2020 sejumlah 15 responden.



#### B. Kuesioner

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

**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 memberikan 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.

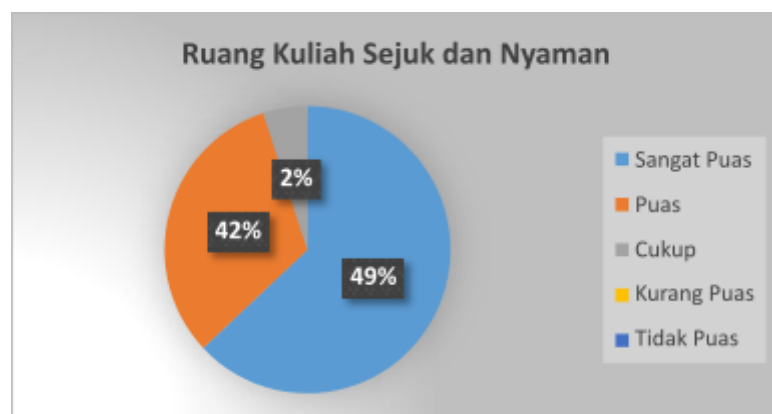
#### 1. Kebersihan Ruang Kuliah

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kebersihan ruang kuliah yaitu 38% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas dan 3% dengan kategori cukup. 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 49% dengan kategori sangat puas, 42% dengan kategori puas, dan 2% dengan kategori cukup. 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 40% dengan kategori sangat puas, 46% dengan kategori puas, dan 5% dengan kategori cukup. 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



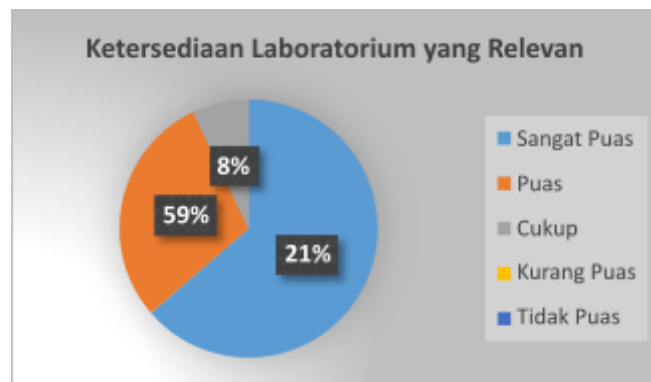
### 4. Ketersediaan Perpustakaan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan perpustakaan yaitu 28% dengan kategori sangat puas, 52% dengan kategori puas, 11 % dengan kategori cukup. 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

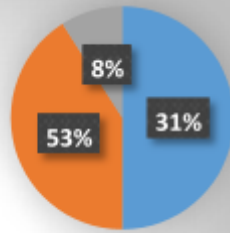
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan laboratorium yaitu 21% dengan kategori sangat puas, 59% dengan kategori puas, 8% dengan kategori cukup. Laboratorium digunakan sebagai praktikum. Praktikum merupakan bentuk pengajaran yang akurat 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 31% dengan kategori sangat puas, 53% dengan kategori puas, 8% dengan kategori cukup. 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

### Ketersediaan Buku Referensi di Perpustakaan

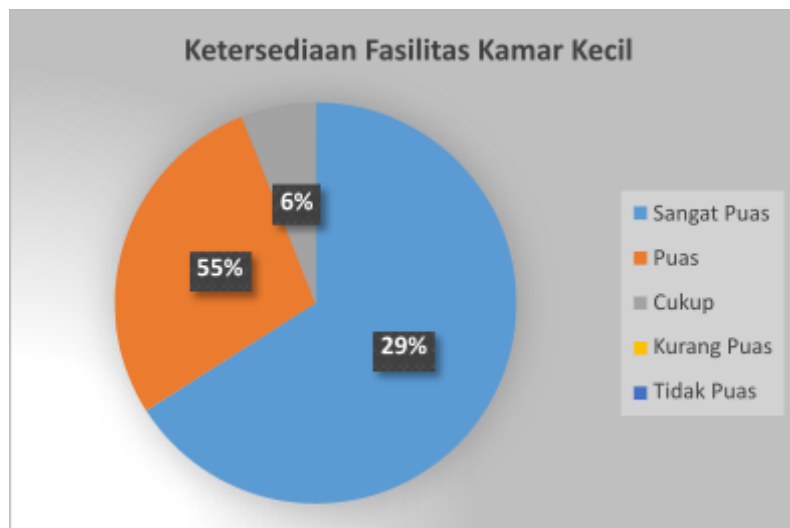


- Sangat Puas
- Puas
- Cukup
- Kurang Puas
- Tidak Puas



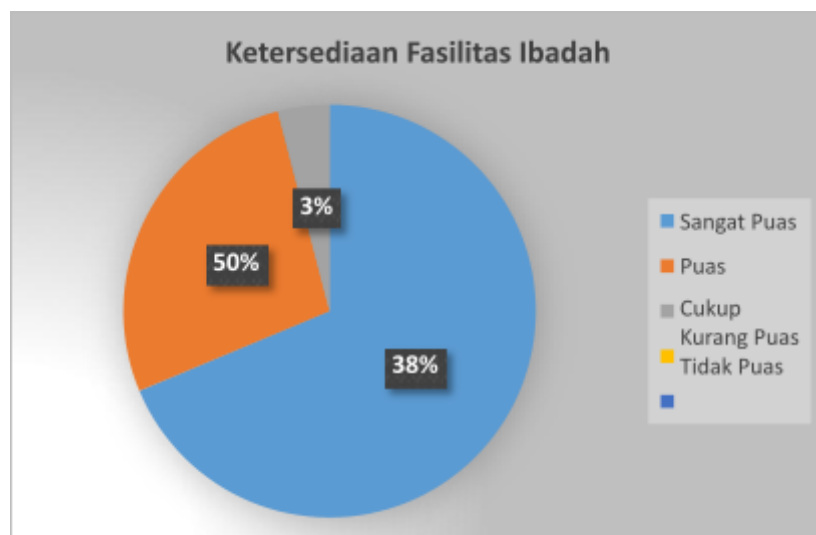
### 7. Ketersediaan Fasilitas Kamar Kecil/Toilet

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan toilet, yaitu 29% dengan kategori sangat puas, 55% dengan kategori puas, 6% dengan kategori cukup. 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 38% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, 3% dengan kategori cukup. Tempat ibadah merupakan salah satu standar yang harus dipenuhi oleh setiap perguruan tinggi. Ketersediaan tempat ibadah yang bersih, rapi dan aman memberikan kenyamanan setiap mahasiswa dalam melaksanakan ibadahnya.

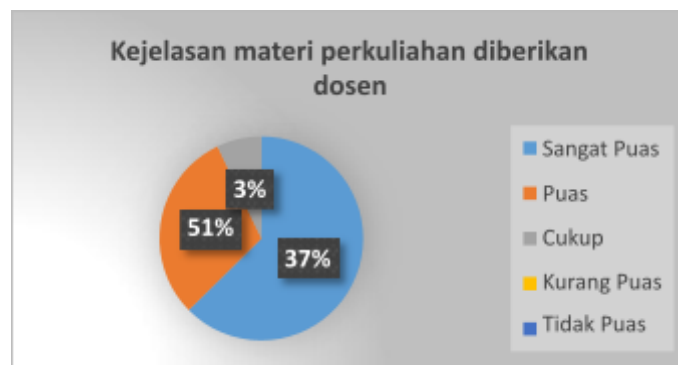


#### D. Aspek Reliability

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

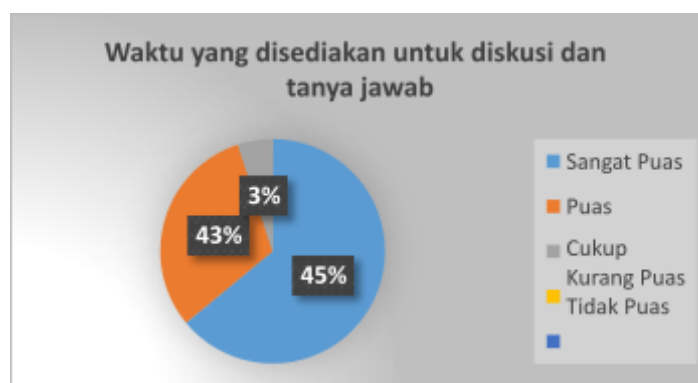
##### 1. Kejelasan Materi Dosen

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kejelasan materi yang disampaikan dosen, yaitu 37% dengan kategori sangat puas, 51% dengan kategori puas, dan 3% dengan kategori cukup. 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.



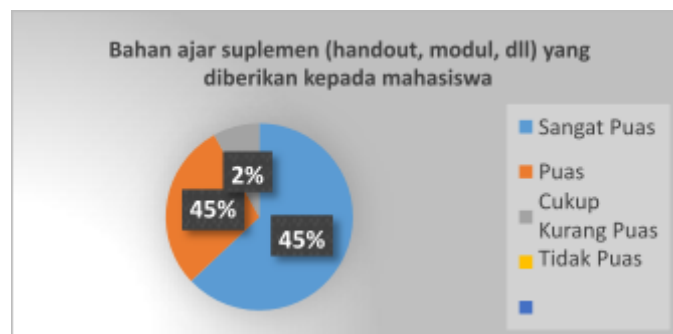
##### 2. Kesiediaan Waktu Diskusi

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kesiediaan waktu untuk berdiskusi 45% dengan kategori sangat puas, 43% dengan kategori puas, 3% dengan kategori cukup. 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.



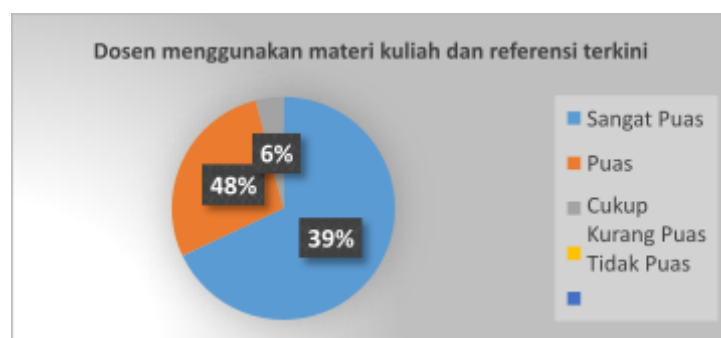
### 3. Bahan Ajar

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan bahan ajar yang diberikan ke mahasiswa 45% dengan kategori sangat puas, 45% dengan kategori puas, dan 2% dengan kategori cukup. Bahan ajar yang disampaikan oleh dosen kepada mahasiswa digunakan sebagai penunjang kegiatan pembelajaran. Bahan ajar dapat berupa berupa cetak (artikel, komik, infografis) maupun non cetak (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.



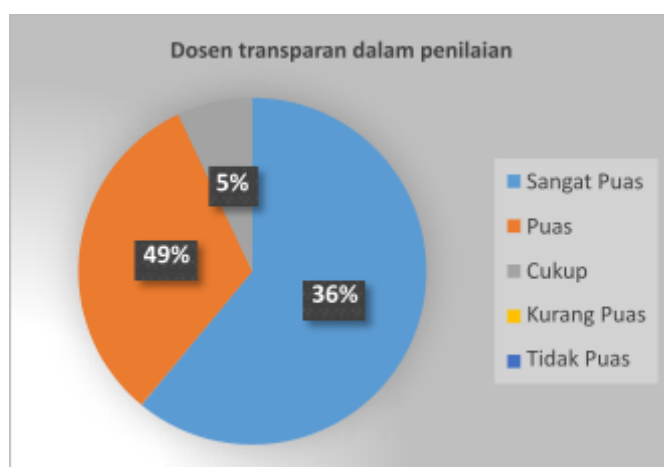
### 4. Materi Referensi Terkini

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan materi referensi kuliah yang terkini yaitu 39% dengan kategori sangat puas, 48% dengan kategori puas, dan 6% dengan kategori cukup. 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 di kelas menjadi efektif sehingga meningkatkan prestasi belajar mahasiswa



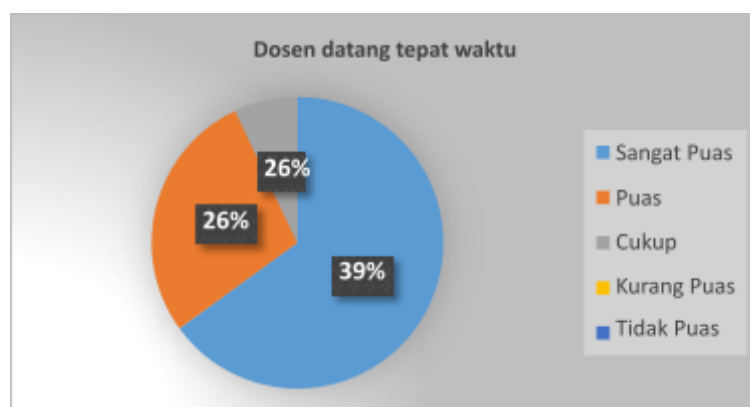
## 5. Dosen Transparan Dalam Penilaian

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan transparansi dosen dalam penilaian, yaitu 36% dengan kategori sangat puas, 49% dengan kategori puas, dan 5% dengan kategori cukup. **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 39% dengan kategori sangat puas, 26% dengan kategori puas, dan 26% dengan kategori cukup. 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

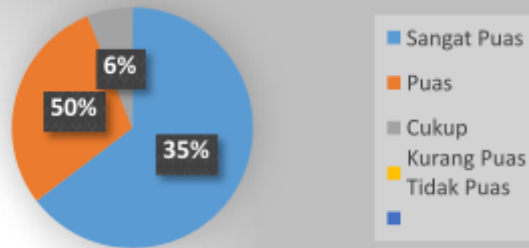
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan dosen membuat kontrak perkuliahan, yaitu 38% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, dan 5% dengan kategori cukup. Kontrak perkuliahan disampaikan kepada mahasiswa dengan tujuan memberikan gambaran 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

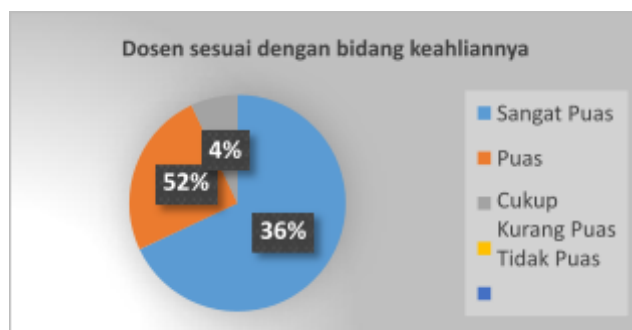
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan dosen pembimbing akademik mudah ditemui dan cepat tanggap, yaitu 35% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, dan 6% dengan kategori cukup. Ketersediaan dosen pembimbing akademik bertujuan sebagai 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

Dosen pembimbing akademik mudah ditemui dan cepat tanggap terhadap permasalahan mahasiswa



## 9. Kesesuaian Keahlian Dosen

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kesesuaian dosen dengan bidang keahliannya, yaitu 36% dengan kategori sangat puas, 52% dengan kategori puas, dan 4% dengan kategori cukup.



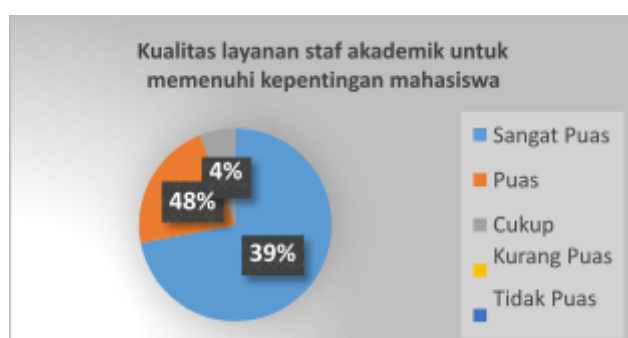
## 10. Kemampuan Staf Akademik Melayani Administrasi Kemahasiswaan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan, yaitu 39% dengan kategori sangat puas, 48% dengan kategori puas, dan 3% dengan kategori cukup.



## 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 39% dengan kategori sangat puas, 48% dengan kategori puas, dan 4% dengan kategori cukup. Layanan mahasiswa yang baik dan prima akan membuat mahasiswa merasa terbantu dalam setiap permasalahan yang dialami.

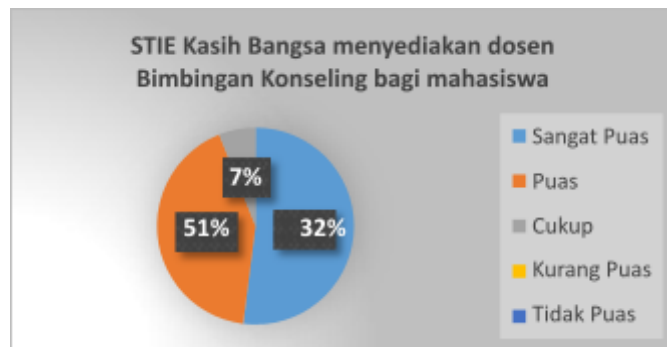


## E. Aspek Responsiveness

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 32% dengan kategori sangat puas, 51% dengan kategori puas, 7% dengan kategori cukup. 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

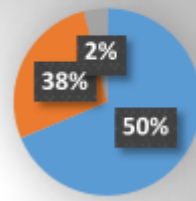


### 2. Beasiswa Bagi Mahasiswa Kurang Mampu

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa kurang mampu, yaitu 50% dengan kategori sangat puas, 38% dengan kategori puas, dan 2 % dengan kategori cukup.



**STIE Kasih Bangsa menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu**



- Sangat Puas
- Puas
- Cukup
- Kurang Puas
- Tidak Puas

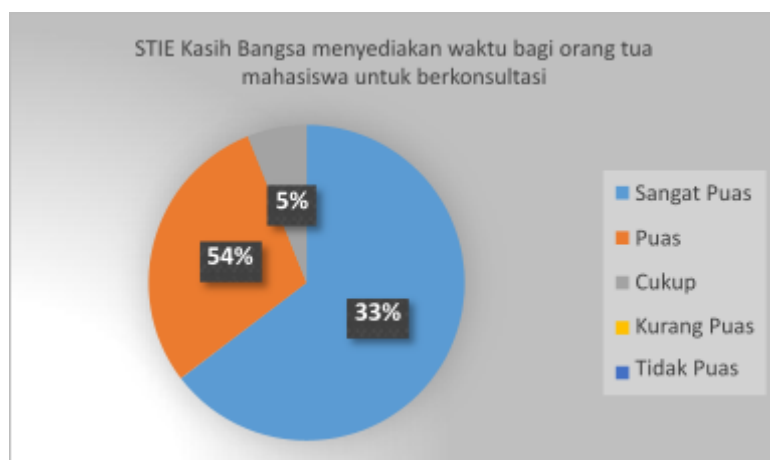
### 3. Membantu Mahasiswa Menghadapi Masalah Akademik

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan STIE Kasih Bangsa membantu mahasiswa menghadapi masalah akademik, yaitu 37% dengan kategori sangat puas, 51% dengan kategori puas, dan 2% dengan kategori cukup. 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 mata kuliahnya 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 33% dengan kategori sangat puas, 54% dengan kategori puas, dan 5% dengan kategori cukup.



## 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 29% merasa sangat puas, 53% puas, dan 9% cukup. 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 melapor kepada layanan kemahasiswaan untuk selanjutnya ditindaklanjuti ke pelayanan 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.

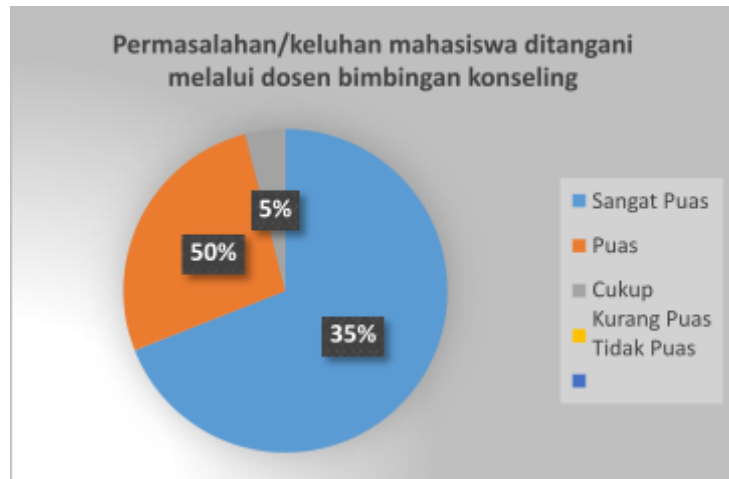
### 1. Petugas Memberikan Pelayanan Dengan Sopan, Ramah

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 40% dengan kategori sangat puas, 47% dengan kategori puas, dan 4% dengan kategori cukup. 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 35% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, dan 5% dengan kategori cukup. Setiap mahasiswa dalam kehidupan pada dasarnya tidak lepas dari kesulitan-kesulitan. Bahwa kenyataannya tidak semua mahasiswa mampu memecahkan kesulitan sendiri. Mahasiswa yang tidak mampu memecahkan kesulitannya perlu mendapatkan bantuan orang lain. Bantuan yang dimaksud salah satunya adalah melalui pelayanan bimbingan dan konseling. Bimbingan dan konseling merupakan upaya pemberian bantuan untuk mewujudkan perkembangan mahasiswa secara optimal pada setiap tahap perkembangannya, membantu mahasiswa menemukan pribadinya dan dapat diterima oleh lingkungannya.



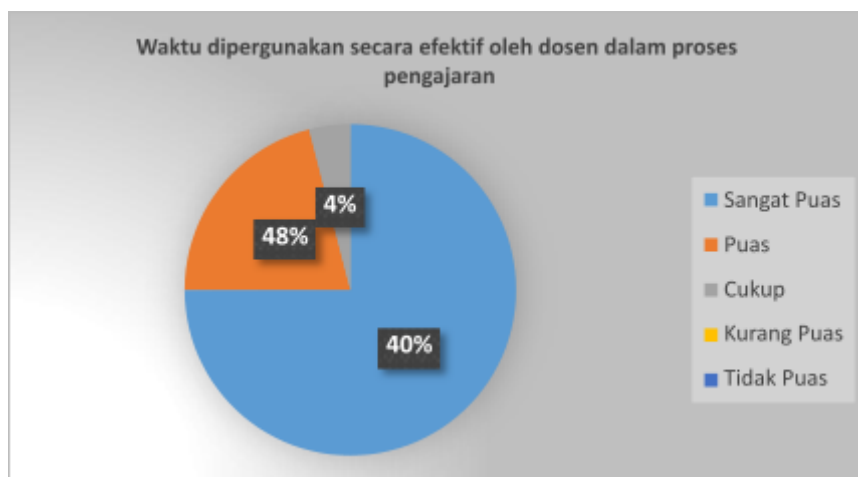
### 3. Setiap Tugas Dikembalikan Pada Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan setiap pekerjaan/tugas yang diberikan akan selalu dikembalikan kepada mahasiswa, yaitu 34% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, dan 8% dengan kategori cukup. 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 40% dengan kategori sangat puas, 48% dengan kategori puas, dan 4% dengan kategori cukup.



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

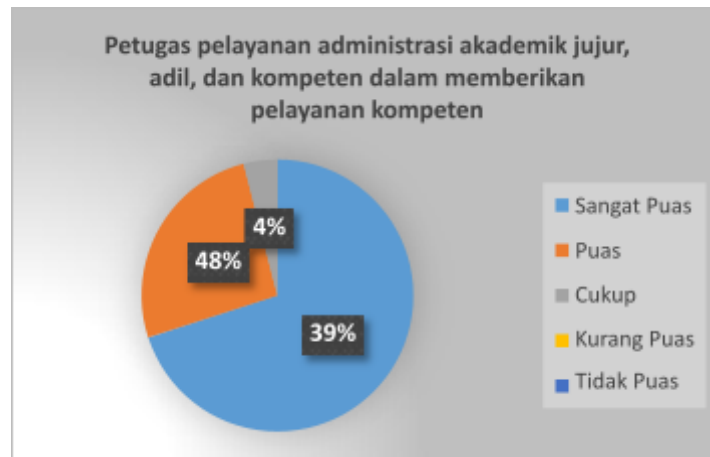
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan sanksi yang ditetapkan STIE Kasih Bangsa berlaku untuk seluruh mahasiswa tanpa terkecuali, yaitu 41% dengan kategori sangat puas, 46% dengan kategori puas, dan 5% dengan kategori cukup. Hak dan Kewajiban Mahasiswa 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**

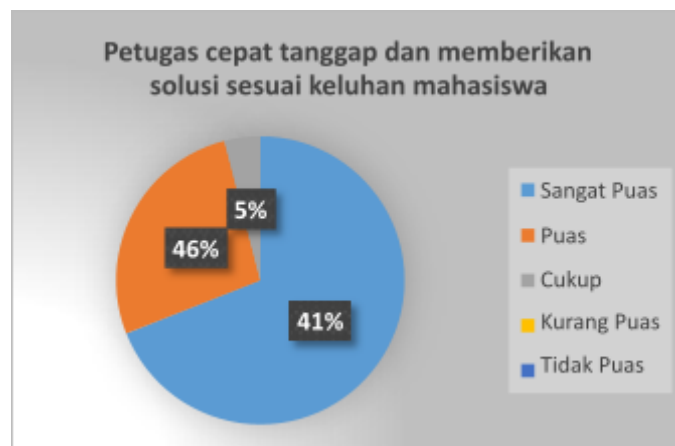
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas pelayanan administrasi akademik memberikan pelayanan

yang jujur, adil serta berkompeten dalam memberikan pelayanan, yaitu 39% dengan kategori sangat puas, 48% dengan kategori puas, dan 4% dengan kategori cukup. Pelayanan administrasi kepada mahasiswa harus sesuai dengan SOP dan tanpa membedakan status mahasiswa. Tenaga administrasi memiliki kompetensi khusus bidang akademik untuk dapat mengatasi kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi masalah. Standar pelayanan administrasi adalah responsif, cepat, akurat, dan bertanggung jawab.



#### 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 41% dengan kategori sangat puas, 46% dengan kategori puas, dan 5% dengan kategori cukup.

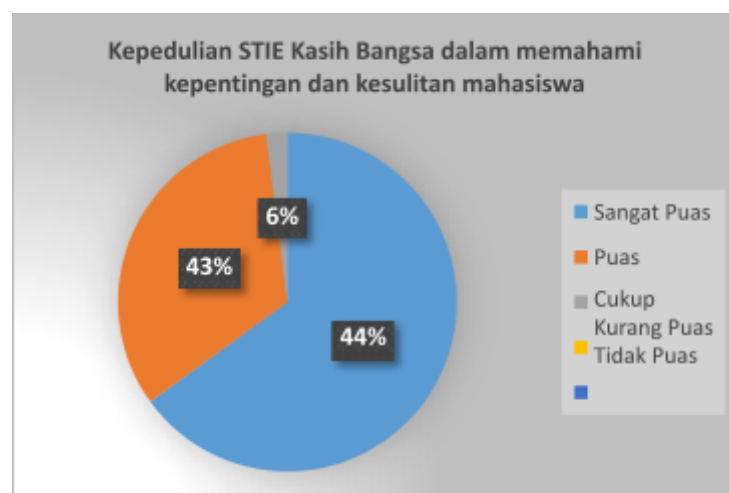


## G. Aspek Empathy

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 44% dengan kategori sangat puas, 43% dengan kategori puas, dan 6% dengan kategori cukup. 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.

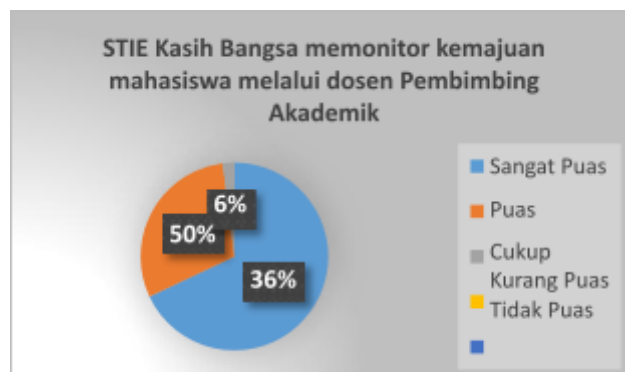


### 2. STIE Kasih Bangsa Memonitor Kemajuan Mahasiswa Melalui Dosen Pembimbing Akademik

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan STIE Kasih Bangsa telah memonitor perkembangan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik, yaitu 36% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, dan 6% dengan kategori cukup. 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.



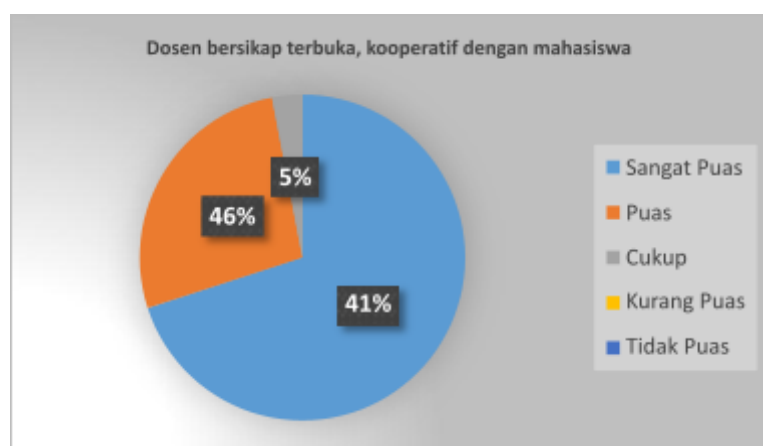
### 3. Dosen Membantu Mahasiswa Yang Mengalami Kesulitan Akademik

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan dosen telah membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik, yaitu 36% dengan kategori sangat puas, 48% dengan kategori puas, dan 5% dengan kategori cukup. 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

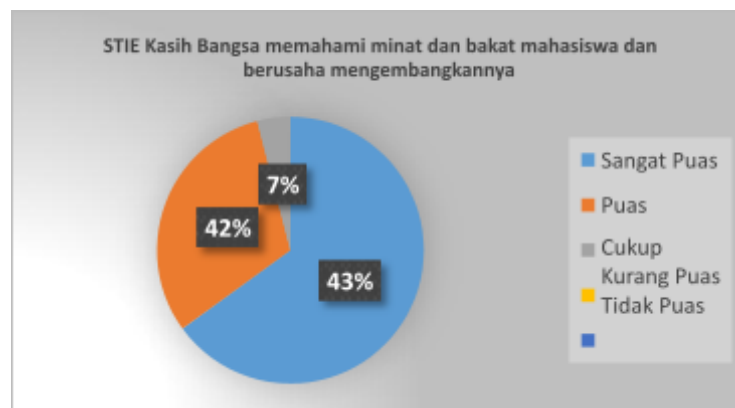
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan dosen telah bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa, yaitu 41% dengan kategori sangat puas, 46% dengan kategori puas, dan 5% dengan kategori cukup. Dosen harus selalu berpikir terbuka atau *open minded*, 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 43% dengan kategori sangat puas, 42% dengan kategori puas, dan 7% dengan kategori cukup. 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 aktivitas kesiswaan di tingkat perguruan tinggi. UKM

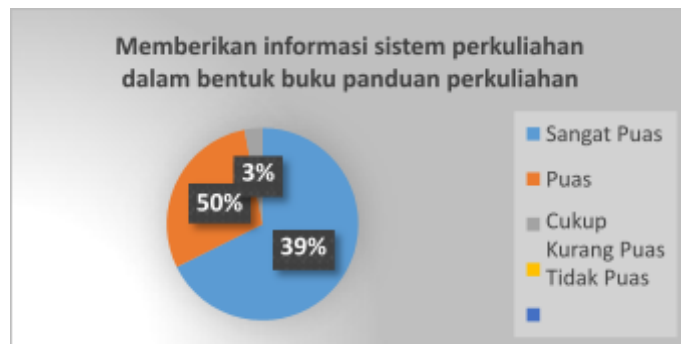
berfungsi untuk mengembangkan bakat, minat dan keahlian tertentu dari masing-masing anggotanya. UKM yang tersedia di masing-masing perguruan tinggi tidak hanya satu, tetapi bermacam-macam. Sehingga mahasiswa dapat menyalurkan bakat dan hobinya di tempat yang benar. Selain itu, fungsi dari UKM adalah sebagai wadah untuk melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler di perguruan tinggi. UKM terbentuk tidak hanya berlandaskan pada asas manfaat semata, tetapi juga berlandaskan pada asas 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

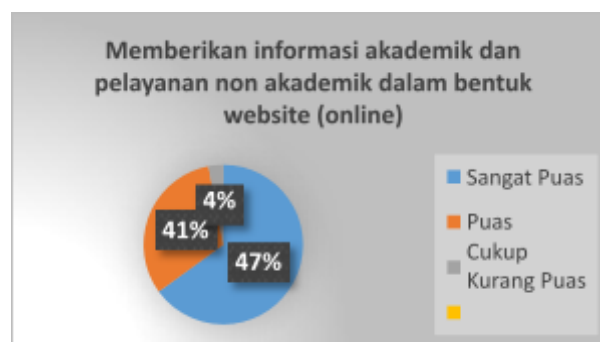
### 1. Informasi Perkuliahan Dalam Bentuk Panduan Perkuliahan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan informasi terkait perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan, yaitu 39% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, dan 3% dengan kategori cukup. 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)

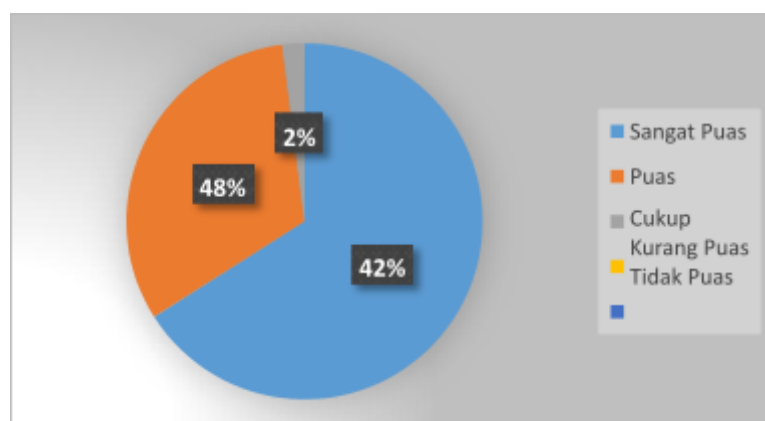
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan informasi akademik dan non akademik dapat diakses secara daring melalui website, yaitu 47% dengan kategori sangat puas, 41% dengan kategori puas, dan 4% dengan kategori cukup. STIE Kasih Bangsa menyampaikan 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 42% dengan kategori sangat puas, 48% dengan kategori puas, dan 2% dengan kategori cukup. SIAKAD adalah aplikasi berbasis web yang dirancang untuk menangani proses pengelolaan data akademik dan data terkait lainnya, sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat dikelola 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 Stikes mampu menjadi sarana komunikasi dan informasi bagi semua penghuni civitas akademika.

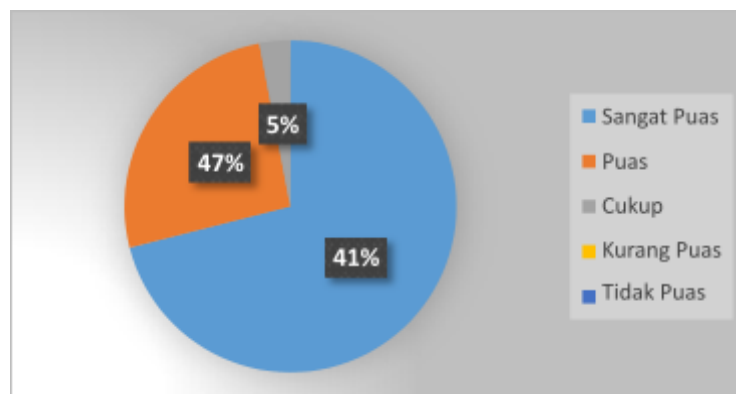


### 4. Layanan Internet Yang Dapat Diakses Mahasiswa Untuk Menunjang Kegiatan Akademik Dan Non Akademik

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 41% dengan kategori sangat puas, 47 % dengan kategori puas, dan 5% dengan kategori

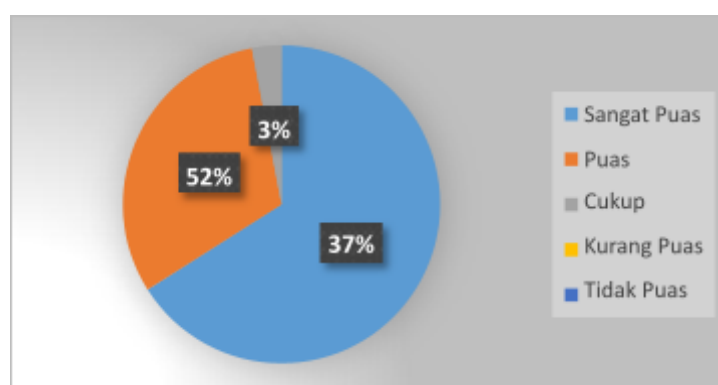
cukup.

STIE Kasih Bangsa memfasilitasi mahasiswa dan dosen untuk mendapatkan layanan internet secara gratis.



#### 5. Informasi Dan Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Yang Terbuka

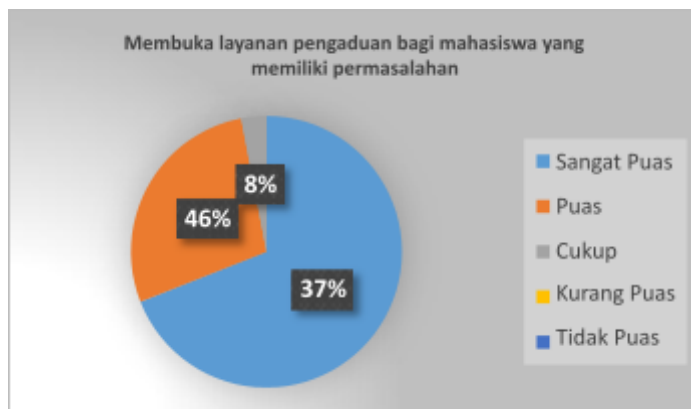
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan informasi dan pelayanan akademik dan non akademik telah diberikan secara terbuka, yaitu 37% dengan kategori sangat puas, 52% dengan kategori puas, dan 3% dengan kategori cukup. Layanan akademik adalah layanan pendidikan 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

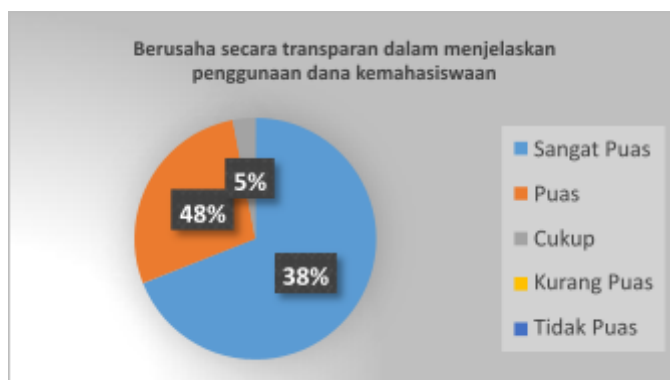
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan STIE Kasih Bangsa telah memiliki layanan pengaduan untuk mahasiswa yang sedang memiliki permasalahan, yaitu 37% dengan kategori sangat

puas, 46% dengan kategori puas, dan 8% dengan kategori cukup. 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 38% dengan kategori sangat puas, 48% dengan kategori puas, dan 5% dengan kategori cukup. Transparansi penggunaan dana kemahasiswaan dilakukan dengan melaporkan setiap pengeluaran dana kegiatan mahasiswa melalui laporan pertanggungjawaban.

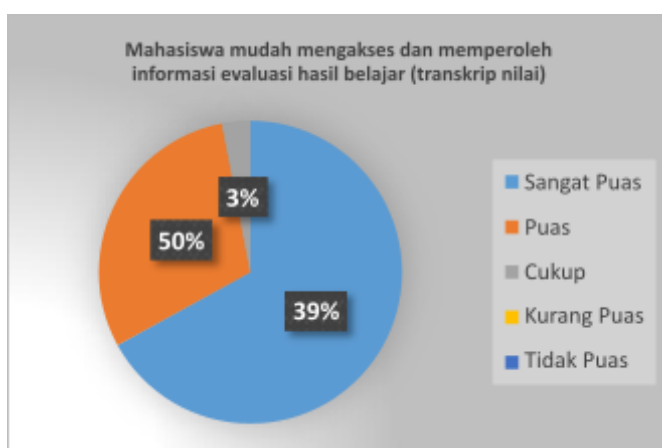


#### 8. Kemudahan Akses Mahasiswa Memperoleh Informasi Evaluasi Hasil Belajar

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

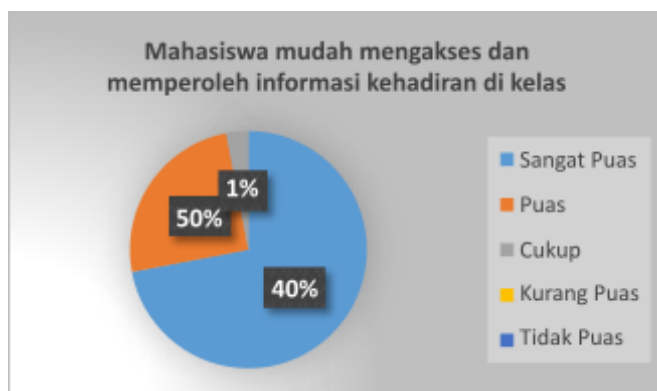


evaluasi hasil belajar (transkrip nilai), yaitu 39% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, dan 3% dengan kategori cukup. Evaluasi hasil belajar mahasiswa adalah usaha untuk menilai kemampuan dan kecakapan mahasiswa dalam menyerap, memahami dan menguasai bahan studi yang disajikan sesuai 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 40% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, dan 1% dengan kategori cukup. 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

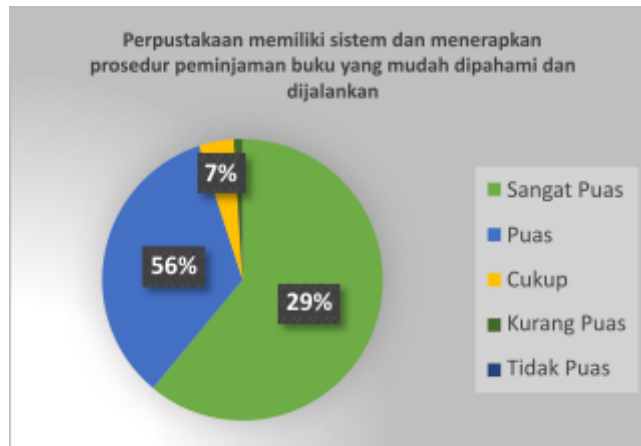
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan mahasiswa mudah dan cepat dalam melakukan daftar ulang berbasis online, yaitu 44% dengan kategori sangat puas, 45% dengan kategori puas dan 2% dengan kategori cukup. Daftar ulang dapat dilakukan mahasiswa secara online setiap awal semester melalui Sistem Informasi Akademik (SIKAD) STIE Kasih Bangsa.



## I. Layanan Perpustakaan

### 1. Perpustakaan Memiliki 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 29% dengan kategori sangat puas, 56% dengan kategori puas, 7% dengan kategori cukup.



### 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 29% dengan kategori sangat puas, 55% dengan kategori puas, dan 7% dengan kategori cukup.



### 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 33% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, 8% dengan kategori cukup.



### 4. Koleksi Perpustakaan Yang Terkini

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan perpustakaan memiliki koleksi terkini dengan hasil survei 30% dengan kategori sangat puas, 52% dengan kategori puas, 10% dengan kategori cukup.

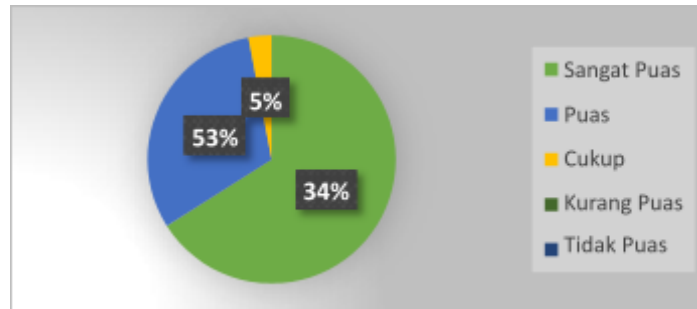


### 5. Komputerisasi Perpustakaan

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 35% dengan kategori sangat puas, 51% dengan kategori puas, 8% dengan kategori cukup.

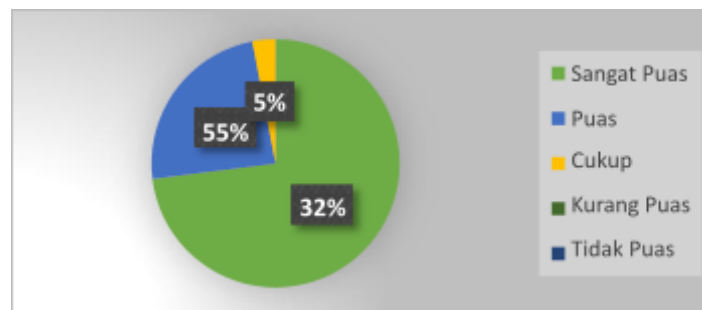


6. **Petugas Perpustakaan Yang Sopan, Ramah, Rapi Dalam Memberikan Pelayanan** Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas bersikap sopan, ramah, rapi dalam memberikan pelayanan, yaitu 34% dengan kategori sangat puas, 53% dengan kategori puas, 5% dengan kategori cukup.



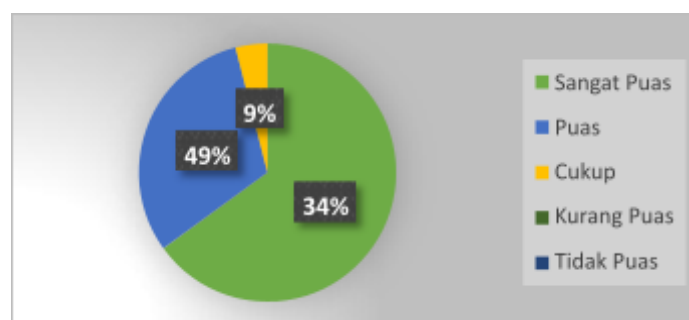
7. **Petugas Perpustakaan Bersikap Adil, Disiplin, Jujur Dan Cepat Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan**

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas telah memberikan pelayanan secara disiplin, adil, jujur dan cepat tanggap, yaitu 32% dengan kategori sangat puas, 55% dengan kategori puas, 5% dengan kategori cukup.



8. **Kenyamanan Ruang Baca**

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan perpustakaan mempunyai ruang baca yang bersih, rapi, luas dan terang, yaitu 34% dengan kategori sangat puas, 49% dengan kategori puas, dan 9% dengan kategori cukup.



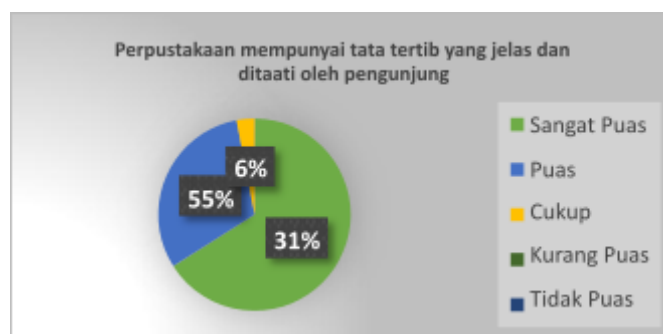
## 9. Ruang Perpustakaan Dan Rak Buku Tertata Rapi Dan Bersih

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ruang perpustakaan dan rak buku tertata rapi dan bersih, yaitu 34% dengan kategori sangat puas, 52% dengan kategori puas, dan 6% dengan kategori cukup.



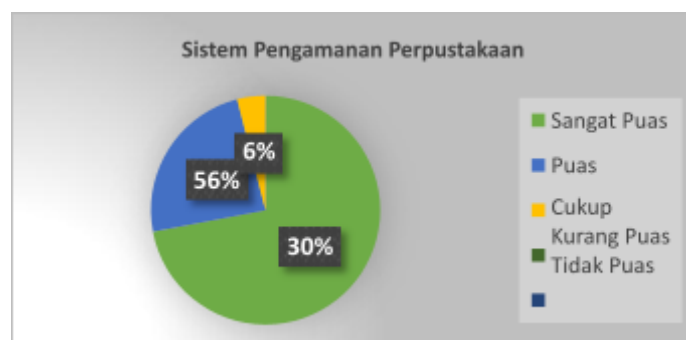
## 10. Tata Tertib Perpustakaan Yang Jelas Dan Ditaati

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan perpustakaan mempunyai tata tertib yang jelas dan ditaati oleh pengunjung, yaitu 31% dengan kategori sangat puas, 55% dengan kategori puas, dan 6% dengan kategori cukup.



## 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 30% dengan kategori sangat puas, 56% dengan kategori puas, 6% dengan kategori cukup.



## J. Layanan Sarana Prasarana

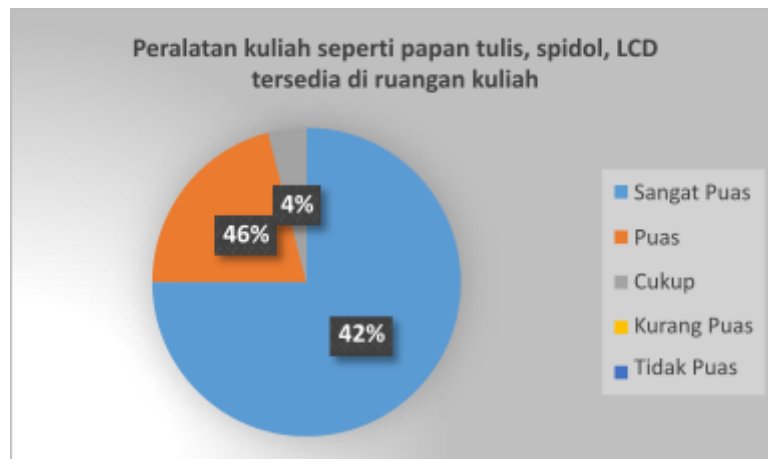
### 1. Kebersihan Dan Kenyamanan Ruang Kelas

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ruangan kuliah tertata rapi, bersih, terang dan nyaman, yaitu 41% dengan kategori sangat puas, 49% dengan kategori puas, 5% dengan kategori cukup.



### 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 42% dengan kategori sangat puas, 46% dengan kategori puas, dan 4% dengan kategori cukup.



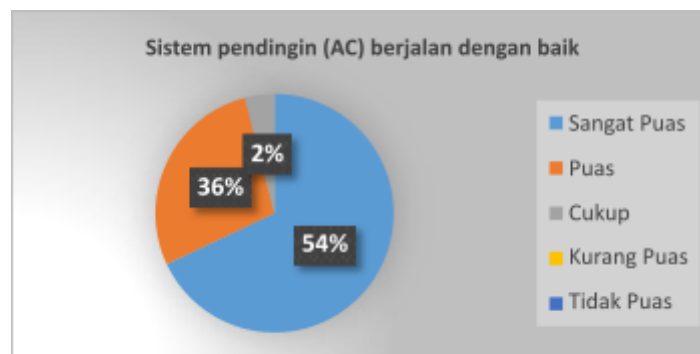
### 3. Ketersediaan Modul Pembelajaran

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan modul untuk setiap mata kuliah teori dan praktik tersedia, yaitu 38% sangat puas, 48% dengan kategori puas, dan 5% dengan kategori cukup.



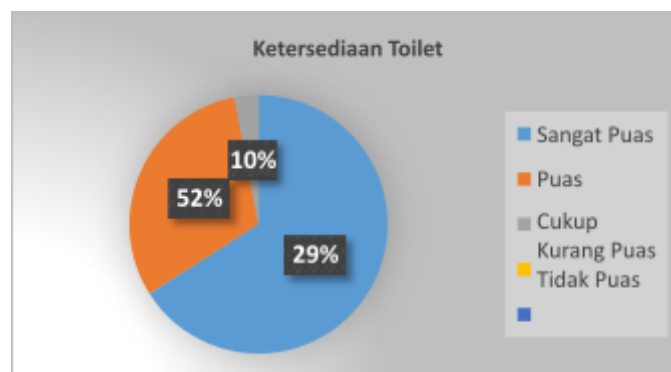
### 4. Sistem Pendingin Memadai

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan sistem pendingin berjalan dengan baik di setiap ruangan kelas, yaitu 54% dengan kategori sangat puas, 36% dengan kategori puas, 2% dengan kategori cukup.



### 5. Ketersediaan Toilet

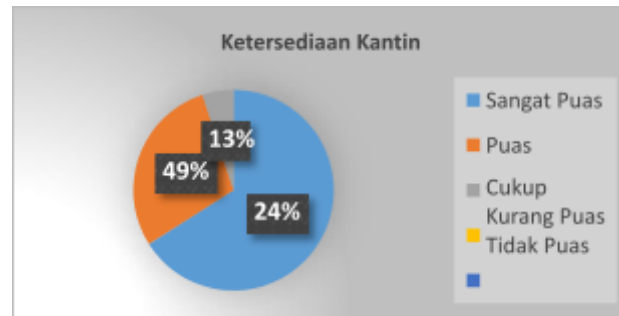
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kuantitas toilet memadai dengan kualitas kondisi bersih, dan berfungsi dengan baik, yaitu 29% dengan kategori sangat puas, 52% dengan kategori puas, 10% dengan kategori cukup.





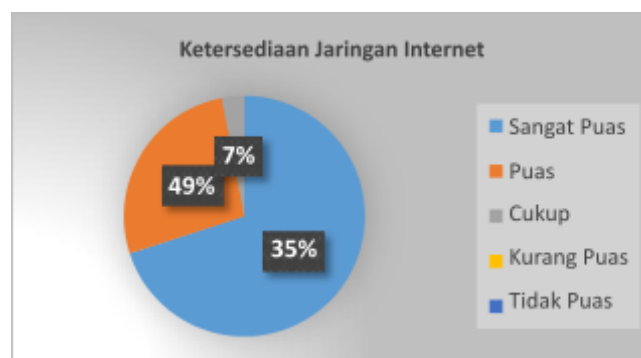
## 6. Ketersediaan Kantin

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kuantitas kantin memadai dengan kualitas kondisi bersih dan berfungsi dengan baik, yaitu 24% dengan kategori sangat puas, 49% dengan kategori puas, 13% dengan kategori cukup.



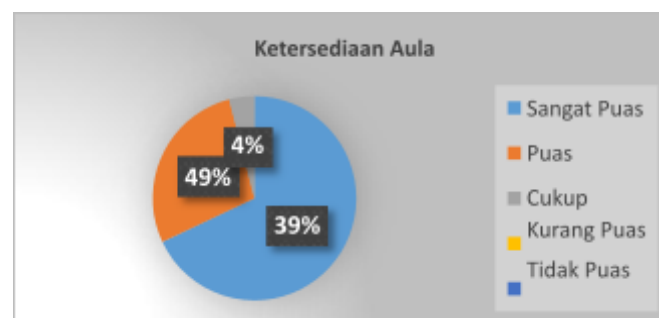
## 7. Jaringan Internet Memadai

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan jaringan internet yang baik dan cepat dapat diakses oleh seluruh mahasiswa, yaitu 35% dengan kategori sangat puas, 49% dengan kategori puas, 7% dengan kategori cukup.



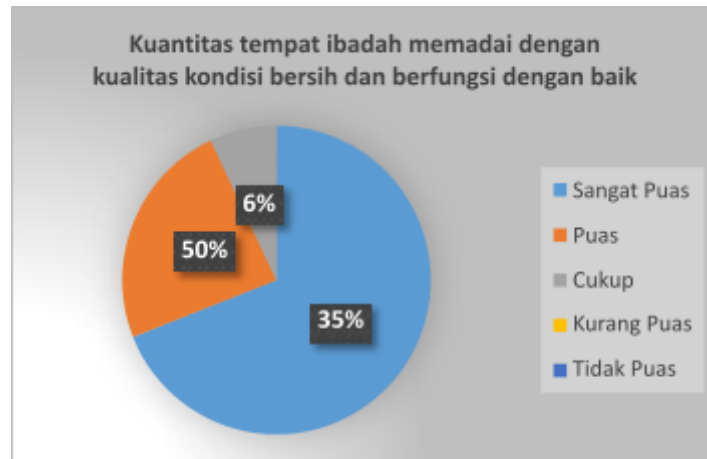
## 8. Ketersediaan Aula

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan kuantitas aula memadai dengan kualitas bersih, rapi, dan nyaman, yaitu 39% dengan kategori sangat puas, 49% dengan kategori puas, 4% dengan kategori cukup.



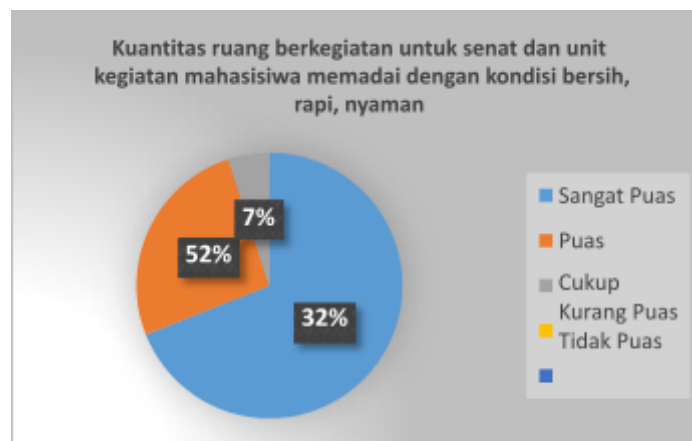
## 9. Ketersediaan Tempat Ibadah

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 35% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, dan 6% dengan kategori cukup.



## 10. Ketersediaan Ruang Ber Kegiatan 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 32% dengan kategori sangat puas, 52% dengan kategori puas dan 7% dengan kategori cukup.



## 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 44% dengan kategori sangat puas, 45% dengan kategori puas, dan 3% dengan kategori cukup.



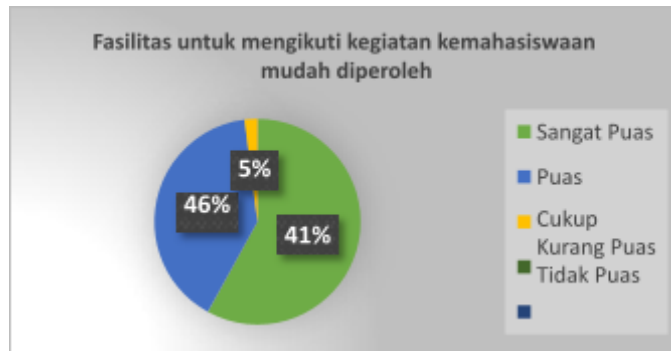
### 2. Kesempatan Yang Sama Memperoleh Beasiswa

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan terbuka kesempatan yang sama untuk mahasiswa memperoleh beasiswa, yaitu 45% dengan kategori sangat puas, 45% dengan kategori puas dan 2% dengan kategori cukup.



### 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 41% dengan kategori sangat puas, 46% dengan kategori puas, dan 5 % dengan kategori cukup.



#### 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 36% dengan kategori sangat puas, 51% dengan kategori puas dan 5% dengan kategori cukup.



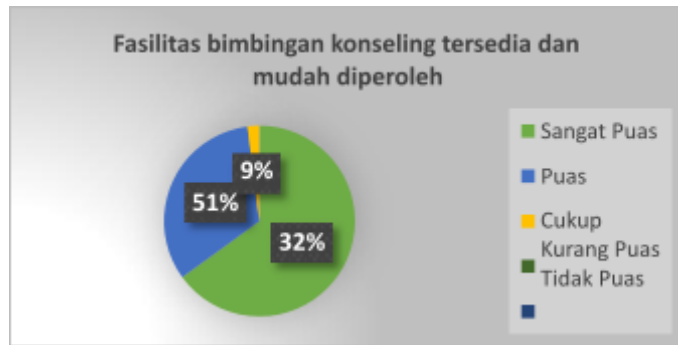
#### 5. Kemudahan Fasilitas Peningkatan Softskill

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas untuk peningkatan softskill mahasiswa tersedia dan mudah diperoleh, yaitu 40% dengan kategori sangat puas, 48% dengan kategori puas dan 4% dengan kategori cukup.



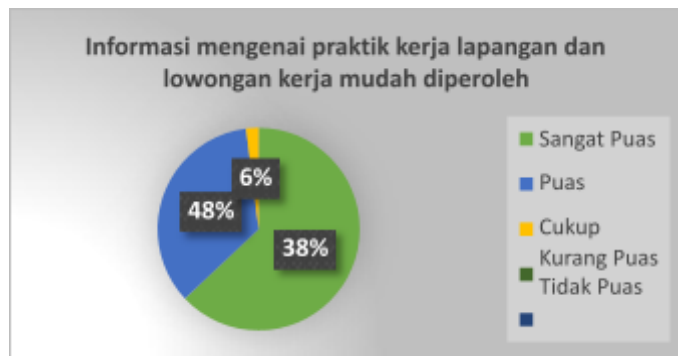
#### 6. Kemudahan Fasilitas Bimbingan Konseling

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas bimbingan konseling tersedia dan mudah diperoleh, yaitu 32% dengan kategori sangat puas, 51% dengan kategori puas, dan 9 % dengan kategori cukup.



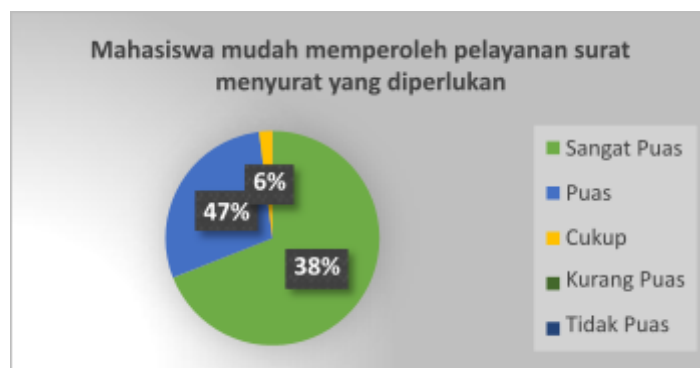
**7. Kemudahan Memperoleh Informasi Praktik Kerja Dan Lowongan Kerja**

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan informasi mengenai praktik kerja dan lowongan pekerjaan mudah diperoleh, yaitu 38% dengan kategori sangat puas, 48% dengan kategori puas, dan 6% dengan kategori cukup.



**8. Ketersediaan Pelayanan Administrasi**

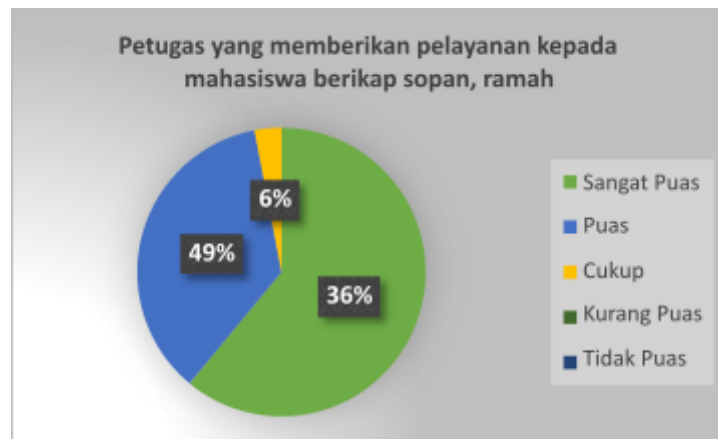
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan mahasiswa mudah memperoleh pelayanan surat menyurat yang diperlukan, yaitu 38% dengan kategori sangat puas, 47% dengan kategori puas, dan 6% dengan kategori cukup.



**9. Petugas Pelayanan Bersikap Sopan, Ramah**

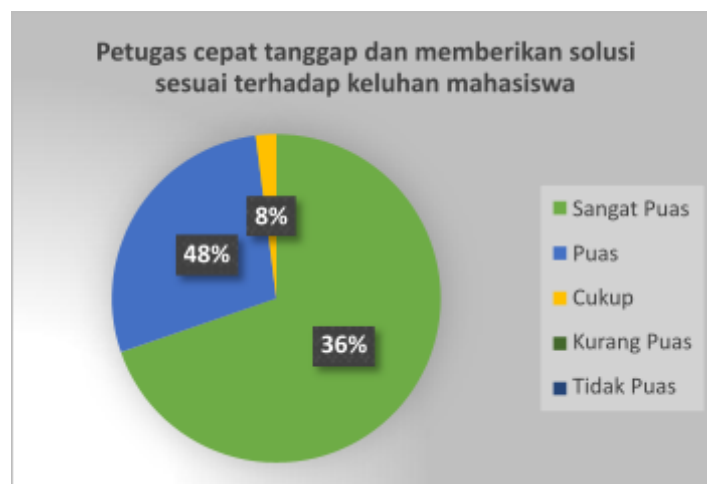
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan

sopan dan ramah, yaitu 36% dengan kategori sangat puas, 49% dengan kategori puas, dan 6% dengan kategori cukup.



#### 10. Ketanggapan Petugas Dalam Mengatasi Keluhan Mahasiswa

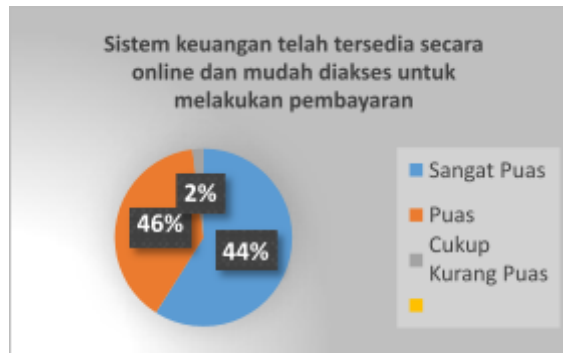
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas cepat tanggap dan memberikan solusi sesuai dengan keluhan mahasiswa, yaitu 36% dengan kategori sangat puas, 48% dengan kategori puas, dan 8% dengan kategori cukup.



## L. Layanan Keuangan

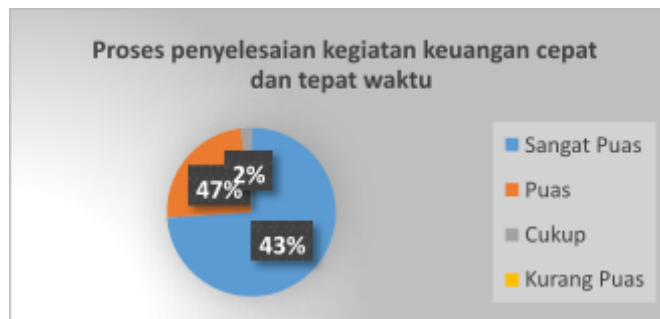
### 1. Ketersediaan Sistem Keuangan Dan Kemudahan Akses Pembayaran

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 44% dengan kategori sangat puas, 46% dengan kategori puas dan 2% dengan kategori cukup.



### 2. Kecepatan Proses Kegiatan Keuangan Cepat

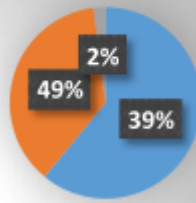
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan tepat waktu, yaitu 43% dengan kategori sangat puas, 47% dengan kategori puas, dan 2% dengan kategori cukup.



### 3. Ketersediaan Fasilitas Pendanaan Kemahasiswaan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas pendanaan untuk kegiatan kemahasiswaan tersedia, yaitu 39% dengan kategori sangat puas, 49% dengan kategori puas dan 2% dengan kategori cukup.

Fasilitas pendanaan untuk kegiatan kemahasiswaan tersedia

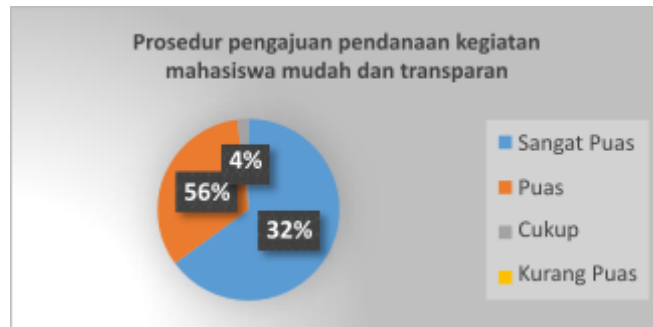


- Sangat Puas
- Puas
- Cukup
- Kurang Puas
- Tidak Puas



#### 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 32% dengan kategori sangat puas, 56% dengan kategori puas, dan 4% dengan kategori cukup.



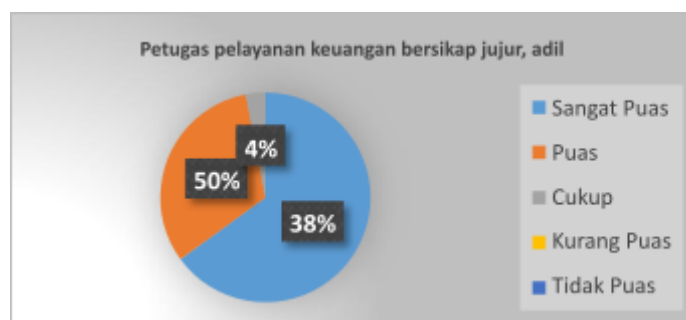
#### 5. Petugas Pelayanan Bersikap Sopan, Ramah Dan Kompeten

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dapat diandalkan dan kompeten, yaitu 35% dengan kategori sangat puas, 51% dengan kategori puas, dan 6% dengan kategori cukup.



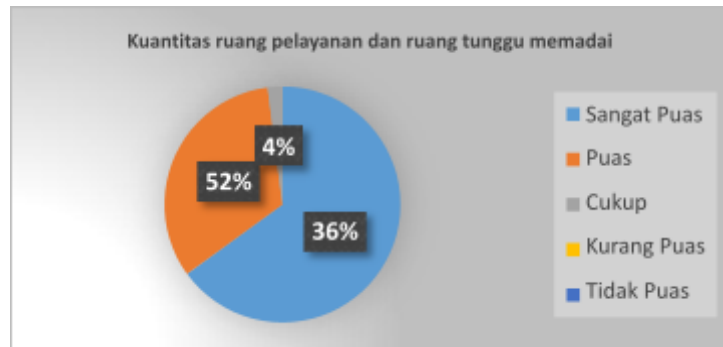
#### 6. Petugas Bersikap Jujur, Cepat Tanggap, Dan Solutif

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 38% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, dan 4% dengan kategori cukup.



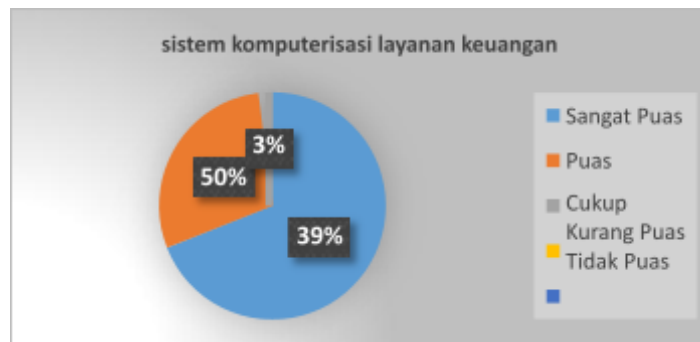
## 7. Ketersediaan Ruang Pelayanan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan ruangan pelayanan dan ruang tunggu memadai dengan kualitas bersih, rapi dan nyaman, yaitu 36% dengan kategori sangat puas, 52% dengan kategori puas, dan 4% dengan kategori cukup.



## 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 39% dengan kategori sangat puas, 50% dengan kategori puas, dan 3% dengan kategori cukup.



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN**

### **SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada tahun 2023 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 41% mahasiswa merasa sangat puas, 51% mahasiswa merasa puas dan 8% mahasiswa merasa cukup.
2. Aspek *Reliability*, meliputi kehandalan dosen dan tenaga kependidikan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek reliability dimana terdapat 11 pertanyaan menunjukkan hasil 43 % mahasiswa merasa sangat puas, 49% mahasiswa merasa puas dan 8% mahasiswa merasa cukup.
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 40% mahasiswa merasa sangat puas, 53% mahasiswa merasa puas dan 7% mahasiswa merasa cukup.
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 41% mahasiswa merasa sangat puas, 51% mahasiswa merasa puas dan 8% mahasiswa merasa cukup.
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 43% mahasiswa merasa sangat puas, 48% mahasiswa merasa puas dan 9% mahasiswa merasa cukup.
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 44% mahasiswa merasa sangat puas, 50% mahasiswa merasa puas dan 6% mahasiswa merasa cukup.

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 34% mahasiswa merasa sangat puas, 56% mahasiswa merasa puas dan 10% mahasiswa merasa cukup.
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 prasarana dimana terdapat 10 pertanyaan menunjukkan hasil 40% mahasiswa merasa sangat puas, 50% mahasiswa merasa puas dan 10% mahasiswa merasa cukup.
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 42% mahasiswa merasa sangat puas, 51% mahasiswa merasa puas dan 7% mahasiswa merasa cukup.
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 41% mahasiswa merasa sangat puas, 53% mahasiswa merasa puas dan 6% mahasiswa merasa cukup.

## **B. Saran**

Kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dilakukan terhadap seluruh mahasiswa STIE Kasih Bangsa yang berjumlah 92 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 pelayanan 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, namun tentunya perlu ditingkatkan terkait Aspek *Tangibles*, Aspek *Reliability* dan Aspek *Responsiveness* yang masih memiliki nilai cukup diatas 5%. Adapun peningkatan yang dapat dilakukan meliputi sarana pendidikan - alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan, kehandalan dosen dan tenaga kependidikan dalam proses pembelajaran dan memberikan layanan yang lebih prima, cepat, tanggap, responsif dan bertanggung jawab.