

**LAPORAN ANGKET KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
AKADEMIK STBA JIA**

TAHUN AKADEMIK 2023/2024



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
SEKOLAH TINGGI BAHASA ASING JIA
BEKASI
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Angket Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik STBA JIA

Bekasi, 2024



Shabrina Rahmalia,
M.Hum
Ketua LPM



Dr. Rainhard Oliver, M.Pd
Wakil Ketua 3 Kemahasiswaan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya menuju jalan kebenaran.

Seiring dengan perkembangan zaman, pendidikan tinggi memiliki peran sentral dalam membentuk karakter dan menciptakan generasi yang unggul. Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa, yang bukan hanya terfokus pada aspek akademis, tetapi juga melibatkan berbagai dimensi kehidupan kampus.

Laporan ini merupakan hasil dari upaya evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Evaluasi ini diwujudkan melalui penggunaan angket yang merinci berbagai aspek kehidupan mahasiswa di lingkungan kampus. Tujuan utama dari penyelenggaraan angket ini adalah untuk memahami perspektif mahasiswa terkait dengan berbagai layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Pentingnya mendengar suara mahasiswa dalam proses evaluasi ini tidak hanya sebagai langkah formalitas, tetapi sebagai landasan untuk perbaikan berkelanjutan. Mahasiswa adalah pihak yang paling berkompeten untuk memberikan pandangan tentang kualitas pendidikan dan kehidupan kampus. Oleh karena itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi instrumen yang memandu perguruan tinggi dalam menentukan kebijakan dan perbaikan yang diperlukan demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan berpartisipasi dalam penyelenggaraan angket ini. Semoga laporan kepuasan mahasiswa ini dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya kita bersama untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi demi masa

depan yang lebih baik.

Akhir kata, segala kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan guna perbaikan dan pengembangan ke depannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	3
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI	6
BAB I	7
PENDAHULUAN	7
A. Latar Belakang.....	7
B. Tujuan.....	8
C. Target dan Metode Pengumpulan	9
BAB II.....	10
HASIL DAN ANALISIS ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK STBA JIA.....	10
A. Responden.....	10
B. Hasil Analisis Angket Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan STBA JIA	11
1. Aspek <i>tangibles</i>	11
2. Aspek <i>Reliability</i> (kehandalan dosen, staf Akademik)	15
3. Aspek <i>Responsiveness</i> (Sikap tanggap)	19
4. Aspek <i>Assurance</i> (perlakuan pada mahasiswa).....	22
5. Aspek <i>Empathy</i> (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	24
6. Aspek <i>Information System</i> (Sistem informasi kemahasiswaan).....	27
BAB III	31
KESIMPULAN	31
LAMPIRAN	33
1. Instrumen Kuesioner	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan sumber daya manusia suatu negara. Perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam membentuk karakter, pengetahuan, dan keterampilan mahasiswa, sehingga mutu dan kualitas pelayanan pendidikan tinggi menjadi sangat penting. Untuk memastikan kualitas tersebut, feedback dari para mahasiswa merupakan komponen kunci dalam evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi, evaluasi kepuasan mahasiswa menjadi salah satu instrumen yang efektif. Melalui angket kepuasan mahasiswa, perguruan tinggi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan layanan pendidikan. Evaluasi ini juga memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengungkapkan pandangan mereka terhadap berbagai aspek kehidupan kampus, seperti proses pembelajaran, fasilitas, dukungan akademik dan non-akademik, serta pengalaman sosial.

Perubahan dinamis dalam dunia pendidikan, termasuk perkembangan teknologi dan tuntutan pasar kerja yang terus berubah, menuntut perguruan tinggi untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Oleh karena itu, laporan angket kepuasan mahasiswa bukan hanya menjadi sarana untuk mengevaluasi keberhasilan perguruan tinggi dalam memenuhi harapan mahasiswa, tetapi juga sebagai alat untuk mendeteksi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan.

Laporan angket kepuasan mahasiswa ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Dengan memahami perspektif mahasiswa,

perguruan tinggi dapat merancang strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran, meningkatkan kualitas pembelajaran, dan menciptakan lingkungan akademik yang kondusif untuk pengembangan potensi mahasiswa.

B. Tujuan

1. Mengukur Kepuasan Mahasiswa

Angket ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan berbagai aspek kehidupan kampus, termasuk proses pembelajaran, fasilitas, dan layanan pendukung lainnya. Hal ini memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman mereka di perguruan tinggi.

2. Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan Perguruan Tinggi

Melalui jawaban-jawaban yang diberikan oleh mahasiswa, perguruan tinggi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan layanan pendidikan. Informasi ini menjadi dasar untuk pengembangan strategi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

3. Perbaikan Berkelanjutan

Evaluasi kepuasan mahasiswa membantu perguruan tinggi dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan. Dengan mengetahui persepsi mahasiswa, perguruan tinggi dapat merancang program perbaikan yang lebih spesifik dan tepat sasaran.

4. Pengambilan Keputusan Manajerial

Hasil angket dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan manajerial di tingkat perguruan tinggi. Perguruan tinggi dapat menggunakan data ini untuk membuat kebijakan yang mendukung peningkatan mutu pendidikan dan pelayanan. Peningkatan Pengalaman Mahasiswa: Tujuan utama pendidikan tinggi adalah memberikan pengalaman belajar yang bermakna bagi mahasiswa. Angket kepuasan mahasiswa membantu dalam mengevaluasi sejauh mana perguruan tinggi telah memenuhi ekspektasi dan harapan mahasiswa, serta memberikan saran untuk

peningkatan pengalaman belajar mereka.

5. Mengukur Efektivitas Program Pembelajaran

Angket ini juga dapat membantu dalam mengevaluasi efektivitas program pembelajaran dan kurikulum. Tanggapan mahasiswa terhadap metode pengajaran, materi pembelajaran, dan evaluasi dapat memberikan wawasan penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

6. Peningkatan Hubungan antara Mahasiswa dan Perguruan Tinggi

Evaluasi kepuasan mahasiswa dapat membantu meningkatkan hubungan antara mahasiswa dan perguruan tinggi. Dengan mendengarkan suara mahasiswa, perguruan tinggi dapat memberikan respons yang lebih baik terhadap kebutuhan dan aspirasi mahasiswa.

C. Target dan Metode Pengumpulan

LPM menyebarkan angket kepuasan mahasiswa mengenai sarana dan prasarana, kurikulum, kinerja dosen, dan layanan akademik. Angket kepuasan diukur menggunakan 4 skala yaitu, sangat puas, puas, cukup puas dan kurang puas. Penyebaran angket dilakukan setahun sekali pada akhir perkuliahan semester genap

Penyebaran angket dilaksanakan melalui *google form*. Link dibagikan di akhir semesters setelah UAS sampai pengisian KRS. Pengisian angket menjadi syarat mahasiswa mengisi KRS.

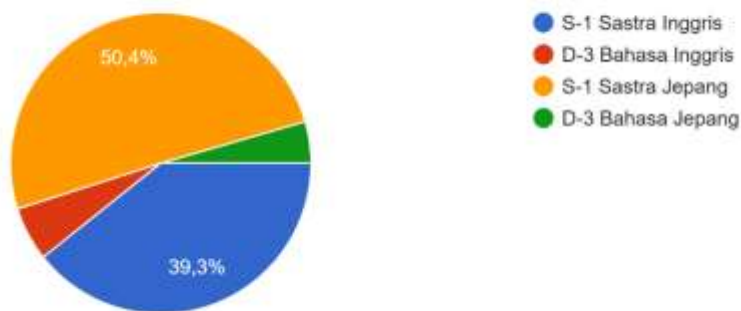
BAB II

HASIL DAN ANALISIS ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK STBA JIA

A. Responden

Responden angket kepuasan mahasiswa STBA JIA pada tahun akademik 2023/2024 berjumlah 224 mahasiswa. Responden berasal dari asal 4 program studi. Mahasiswa S1 Sastra Jepang berjumlah 113, D3 bahasa Jepang berjumlah 10, S1 Sastra Inggris berjumlah 88, dan D3 bahasa Inggris berjumlah 10 mahasiswa. Responden terbesar berasal dari mahasiswa program studi Sastra Jepang.

Jurusan
224 jawaban



Tabel 1 Distribusi Responden Angket Kepuasan Mahasiswa STBA JIA

B. Hasil Analisis Angket Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan STBA JIA

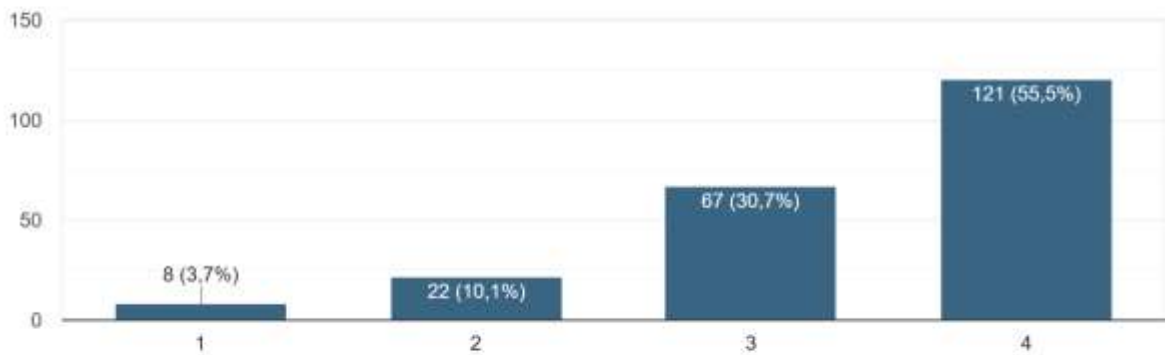
1. Aspek tangibles

Aspek tangibles meliputi Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan

a. Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi

Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapih

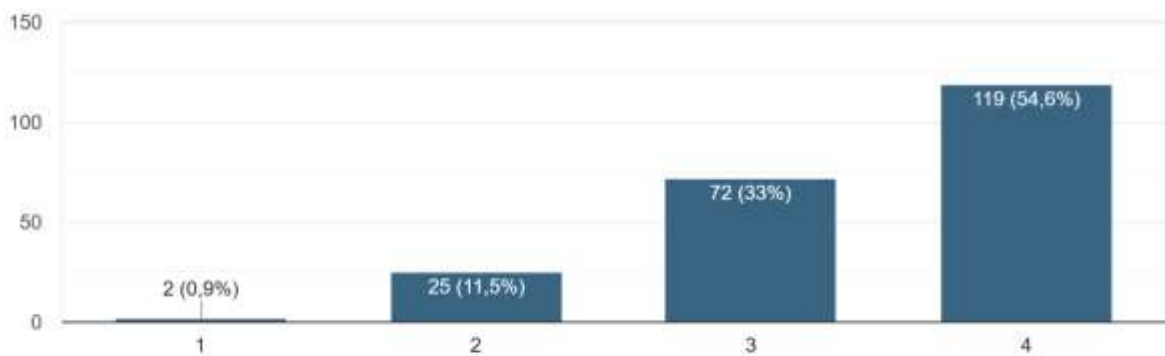
218 jawaban



b. Ruang kuliah sejuk dan nyaman

Ruang kuliah sejuk dan nyaman

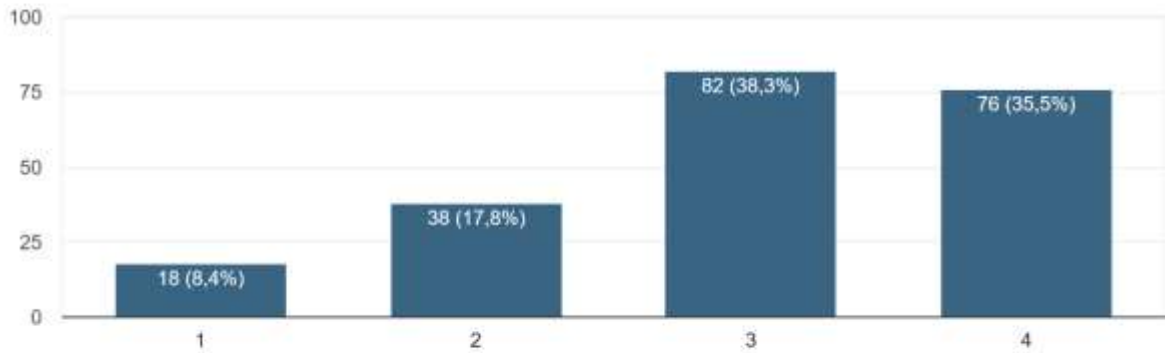
218 jawaban



c. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.

Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah

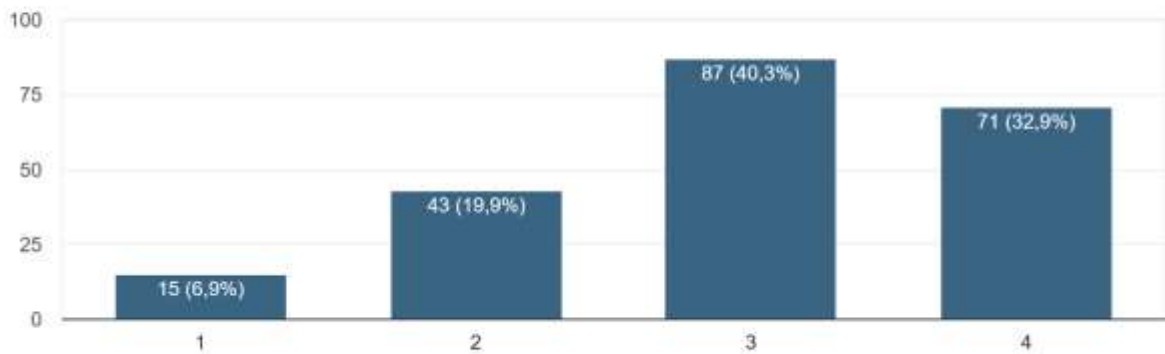
214 jawaban



d. STBA JIA mempunyai perpustakaan yang lengkap

STBA JIA mempunyai perpustakaan yang lengkap

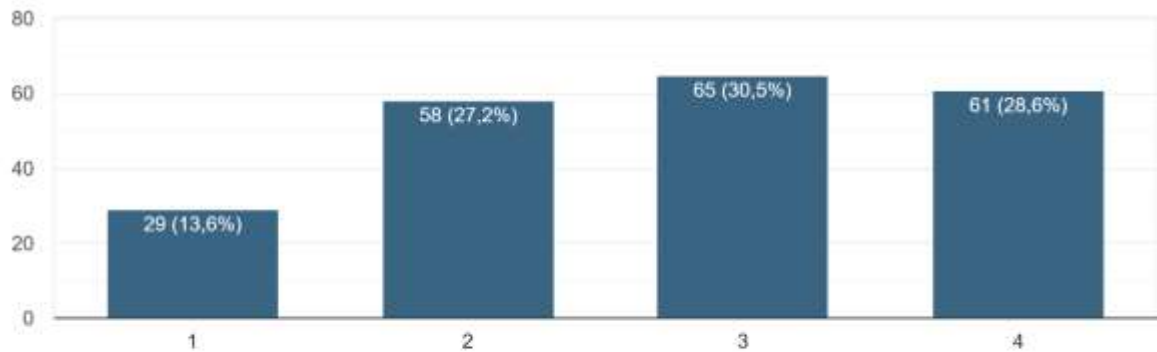
216 jawaban



- e. Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (bahasa, komputer dan lain-lain)

Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (bahasa, komputer dan lain-lain)

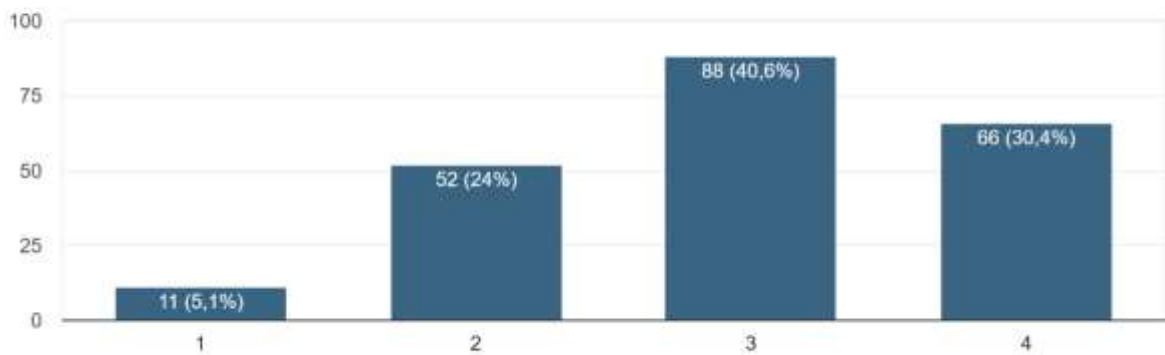
213 jawaban



- f. Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STBA JIA

Ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan STBA JIA

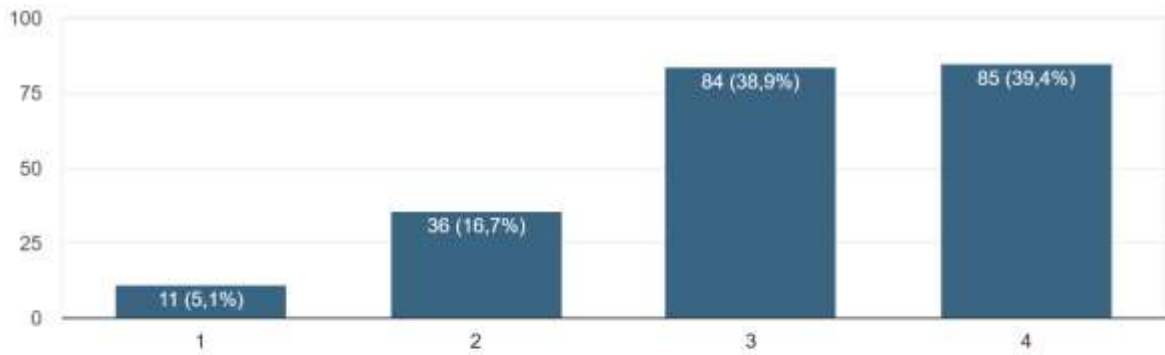
217 jawaban



g. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih

Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih

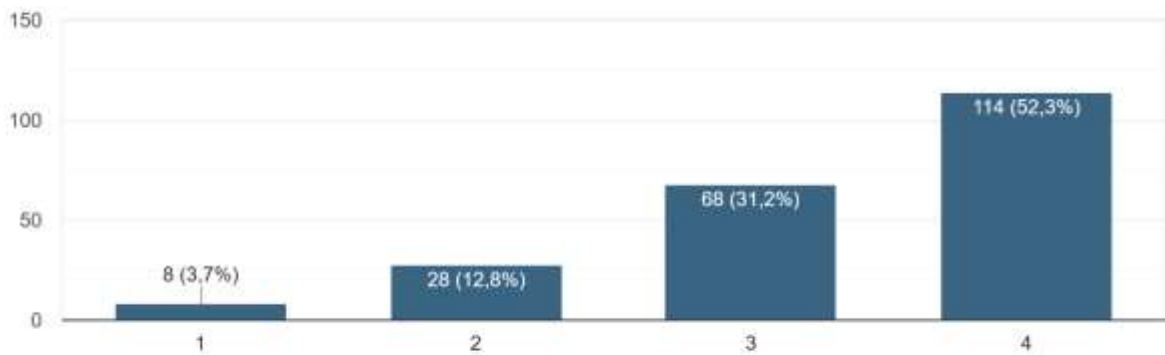
216 jawaban



h. Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STBA JIA

Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STBA JIA

218 jawaban

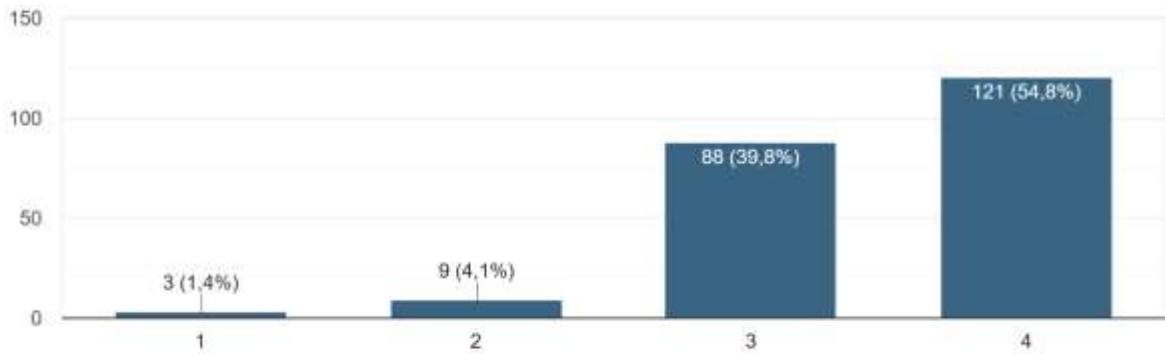


2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

a. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen

Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen

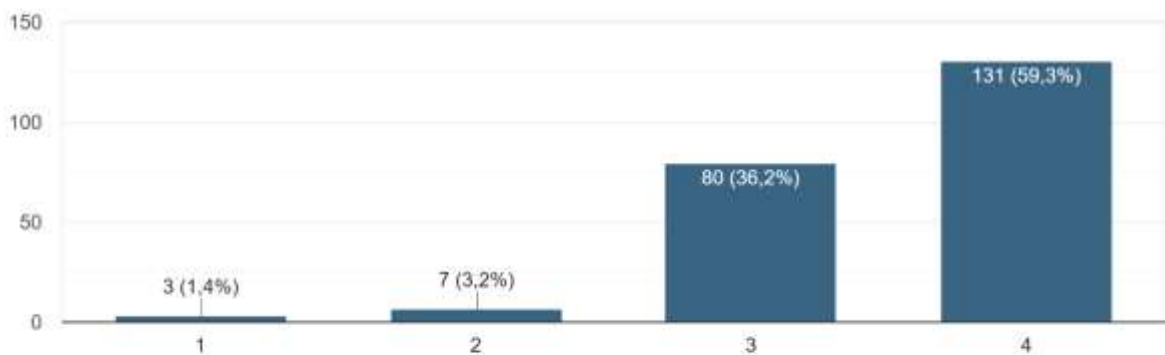
221 jawaban



b. Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab

Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab

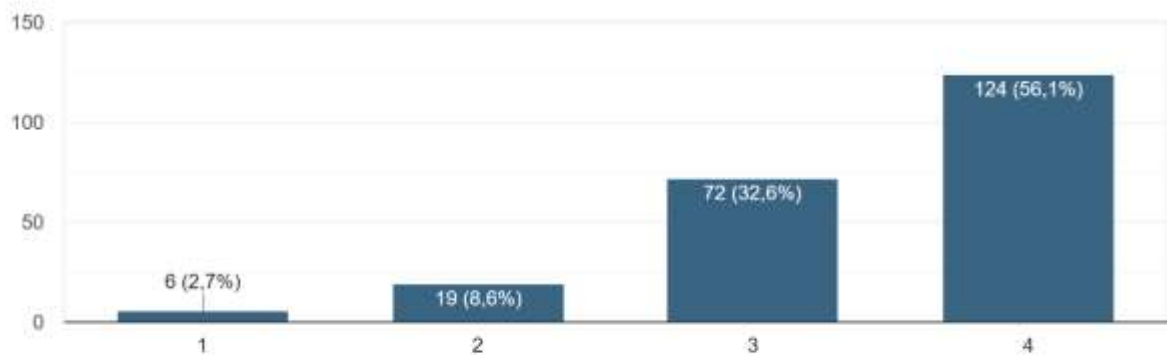
221 jawaban



c. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan

Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan

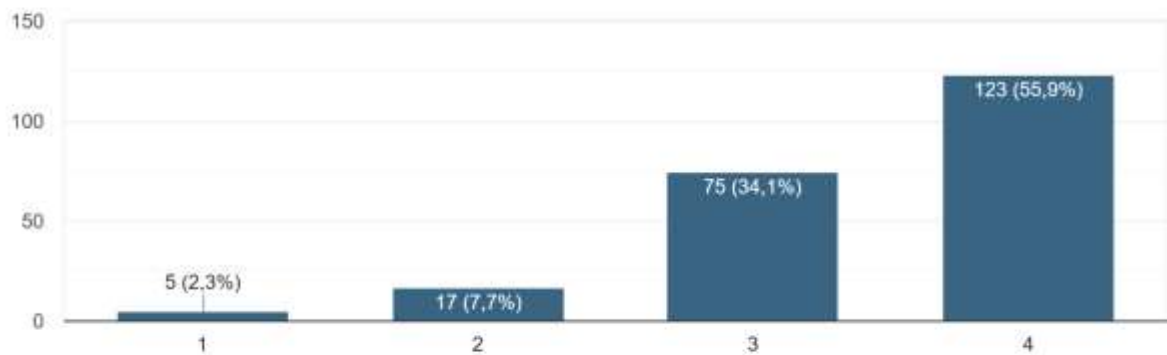
221 jawaban



f. Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif

Dosen mengembalikan hasil ujian dan tugas dengan nilai yang obyektif

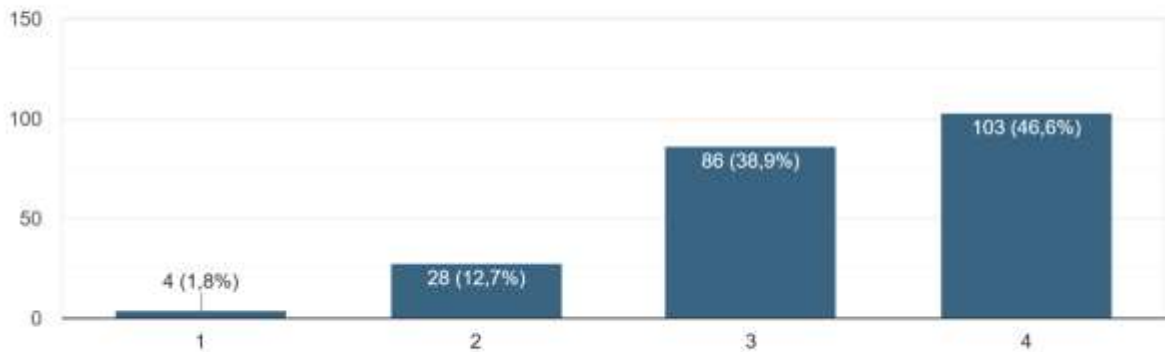
220 jawaban



g. Dosen datang tepat waktu

Dosen datang tepat waktu

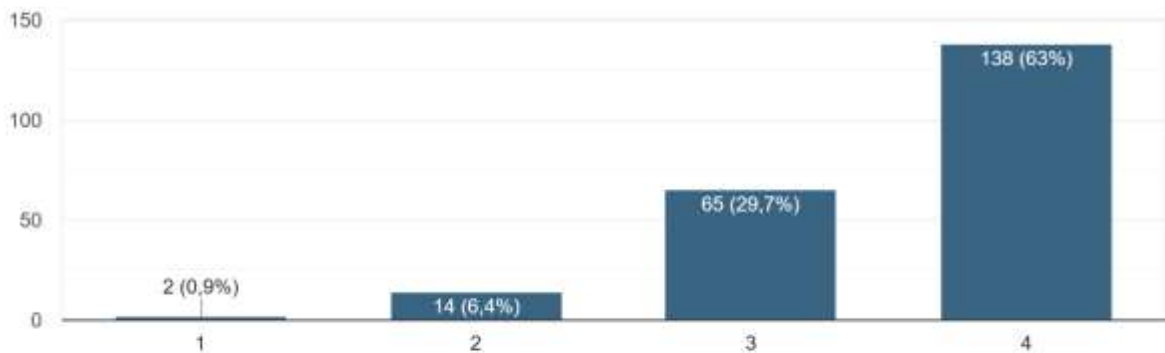
221 jawaban



i. Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya

Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya

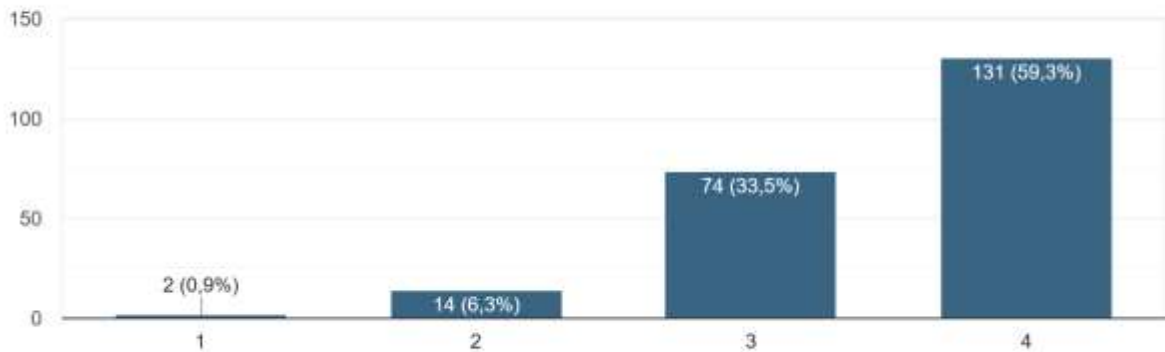
219 jawaban



j. Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen

Rencana Pembelajaran yang dibuat dosen

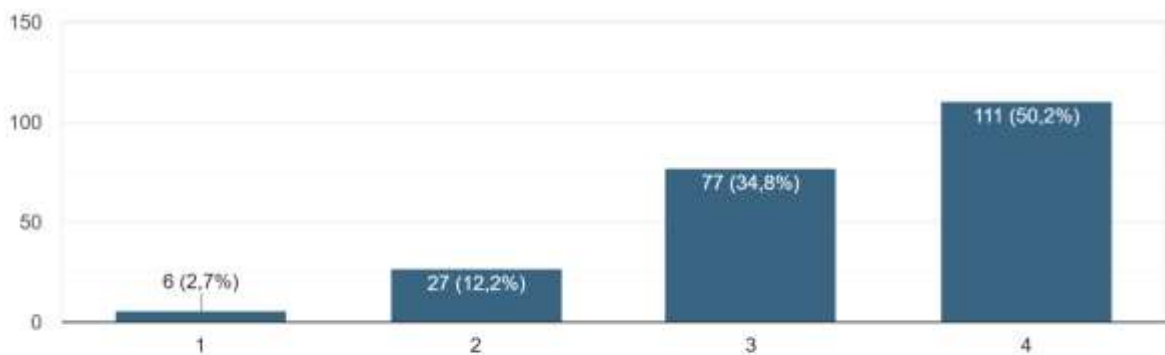
221 jawaban



k. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan

Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan

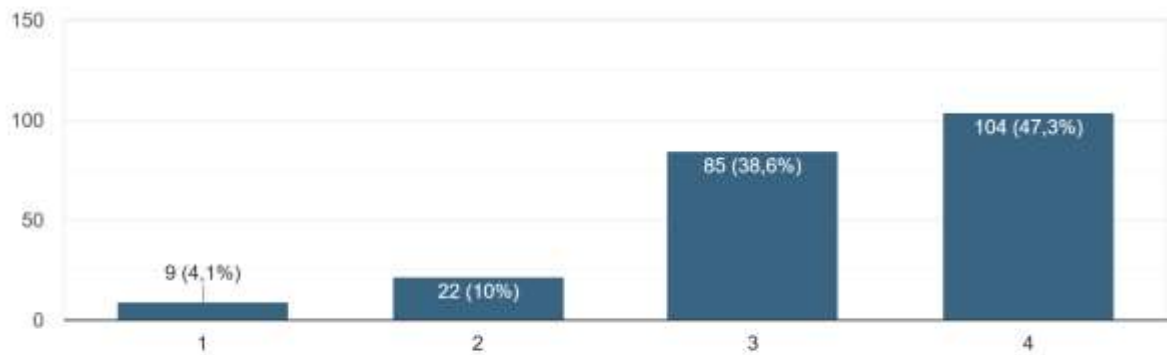
221 jawaban



1. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa

Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa

220 jawaban

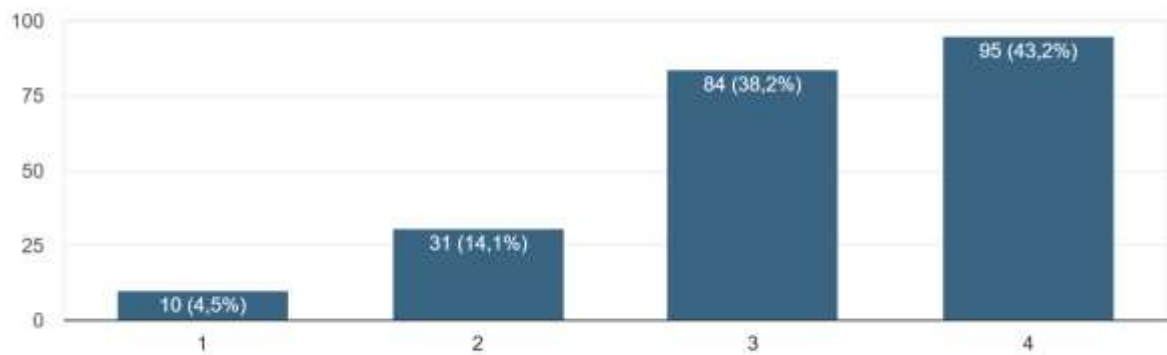


3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

a. STBA JIA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu

STBA JIA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu

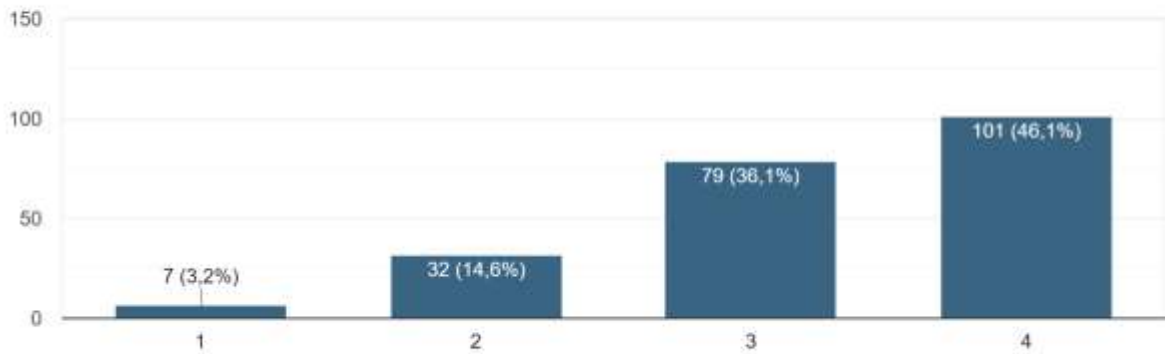
220 jawaban



b. STBA JIA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik

STBA JIA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik

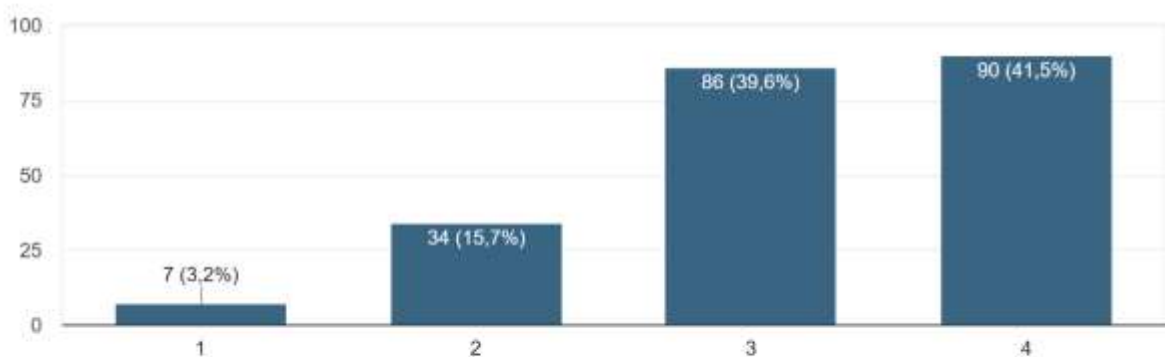
219 jawaban



c. Pimpinan STBA JIA beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi

Pimpinan STBA JIA beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi

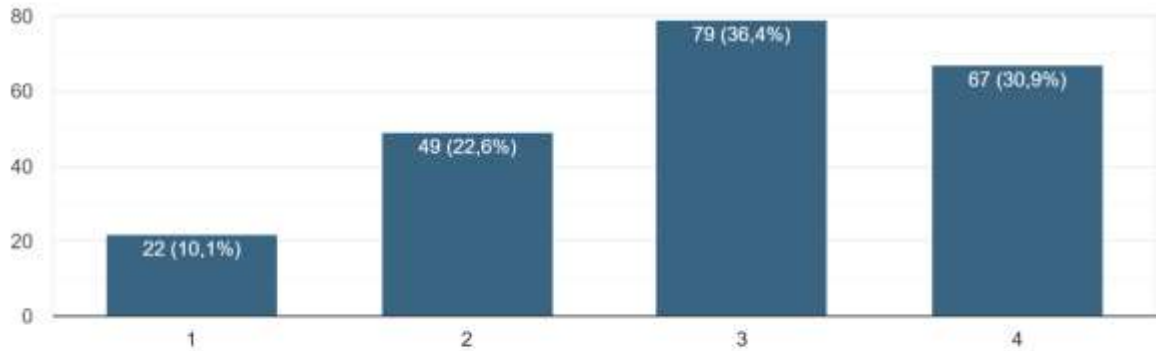
217 jawaban



d. STBA JIA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit

STBA JIA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit

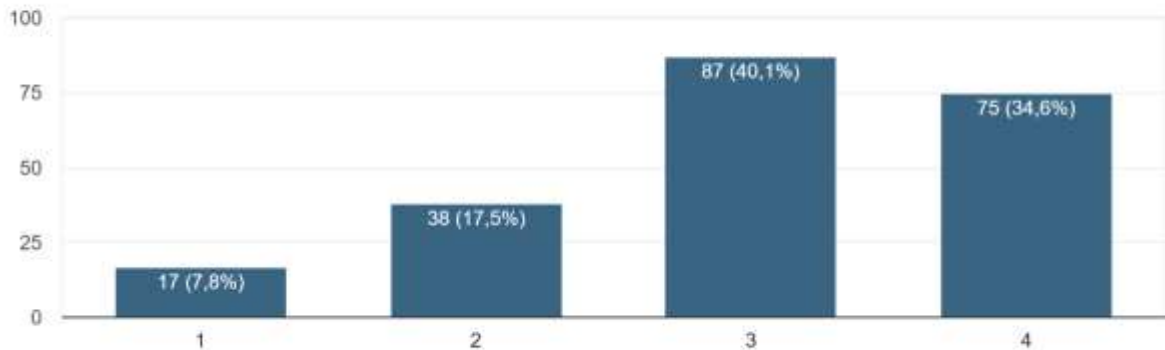
217 jawaban



e. STBA JIA memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan

STBA JIA memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan

217 jawaban

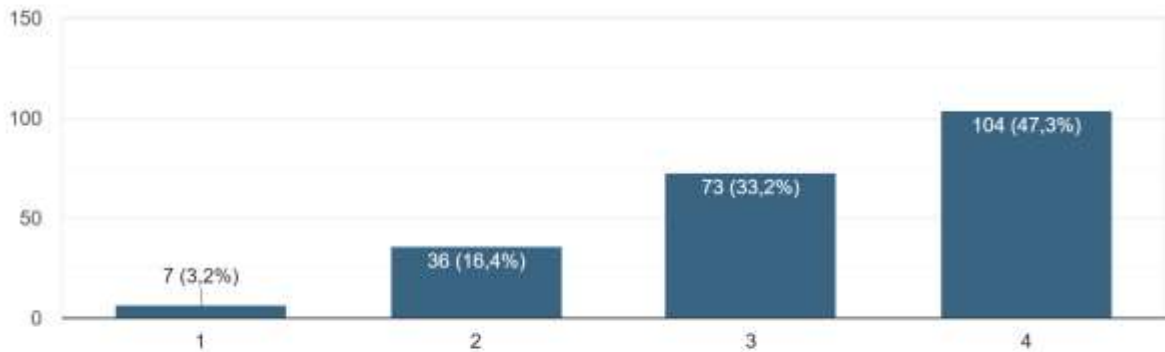


4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

- a. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan

Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan

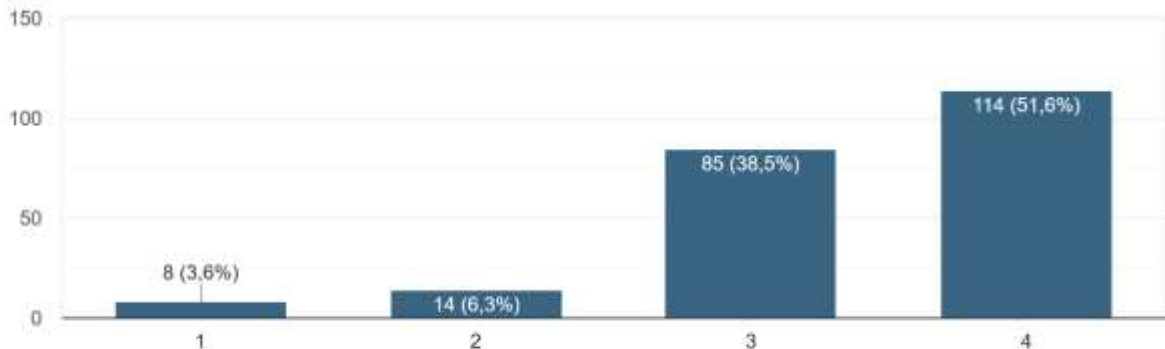
220 jawaban



- b. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STBA JIA melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).

Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STBA JIA melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)

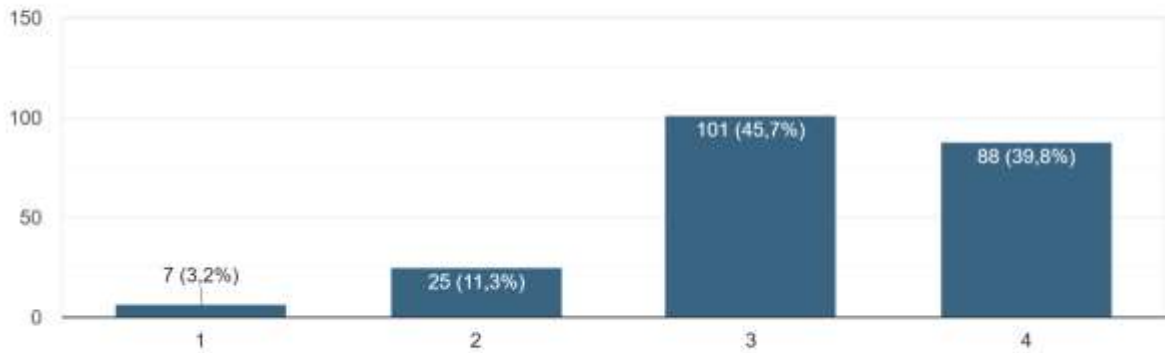
221 jawaban



c. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa

Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa

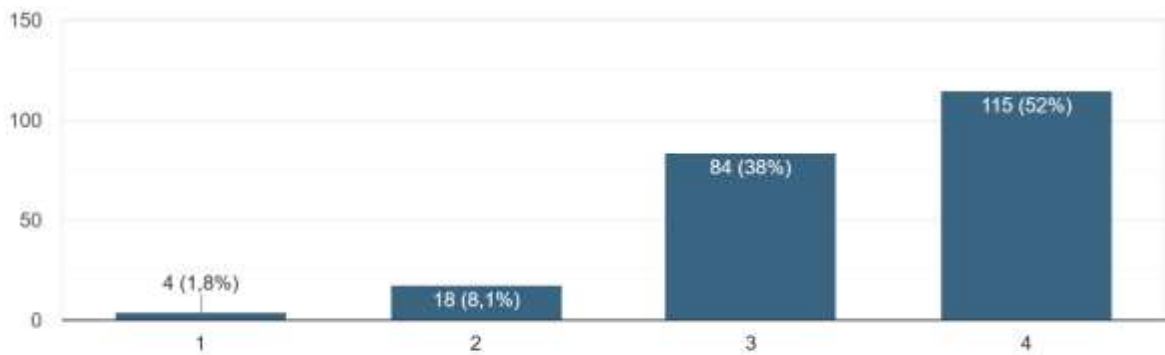
221 jawaban



d. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran

Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran

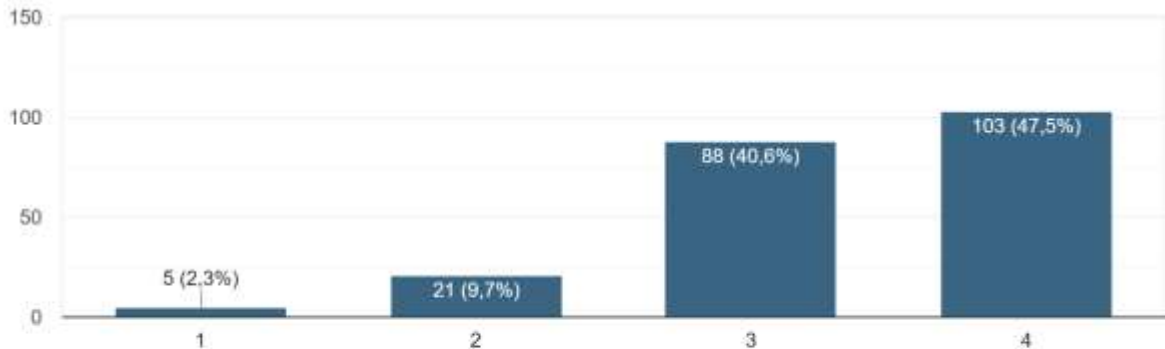
221 jawaban



e. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STBA JIA dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali

Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STBA JIA dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali

217 jawaban

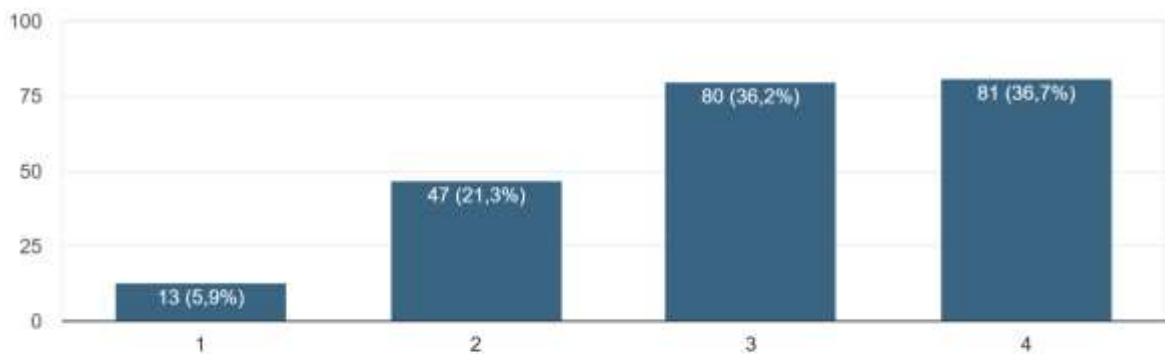


5. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

a. Kepedulian STBA JIA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

Kepedulian STBA JIA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

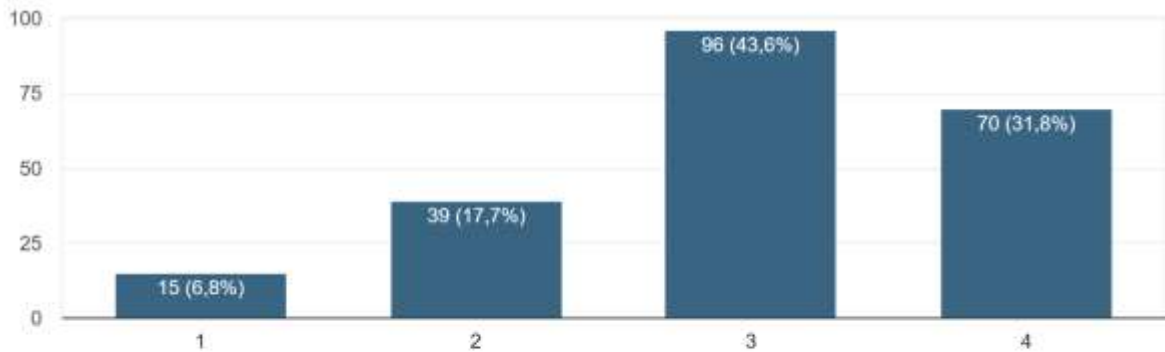
221 jawaban



b. Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa

Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa

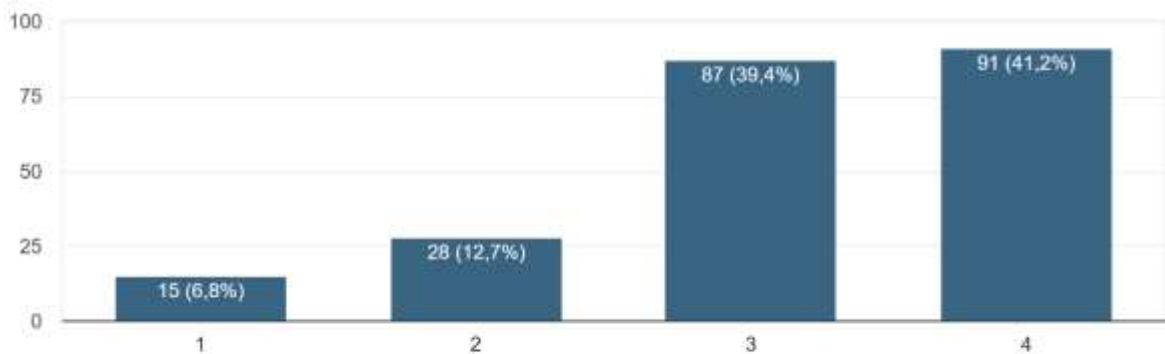
220 jawaban



c. STBA JIA memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling

STBA JIA memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling

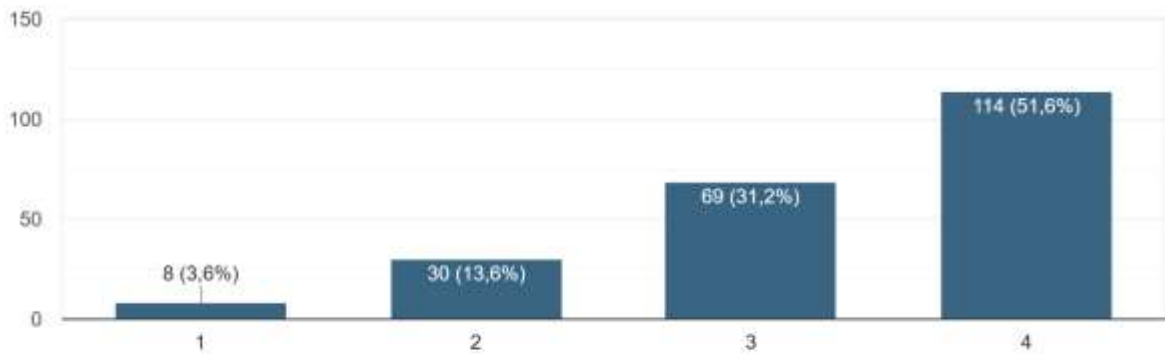
221 jawaban



d Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah

Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah

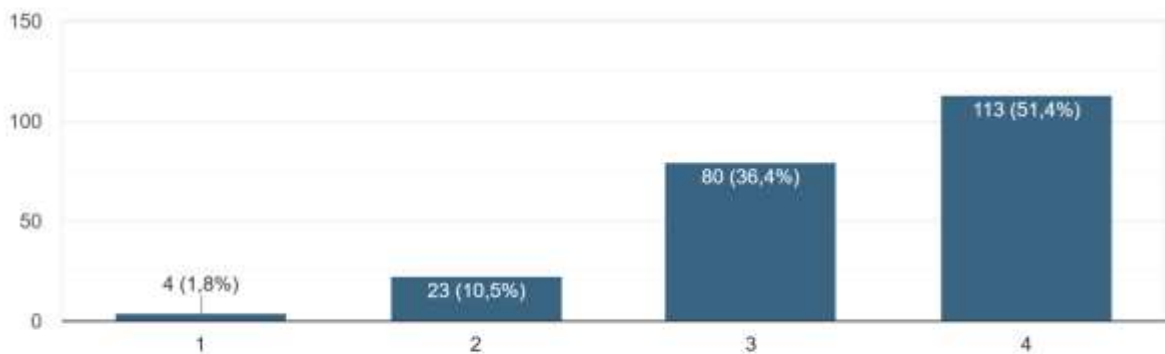
221 jawaban



e. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa

Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa

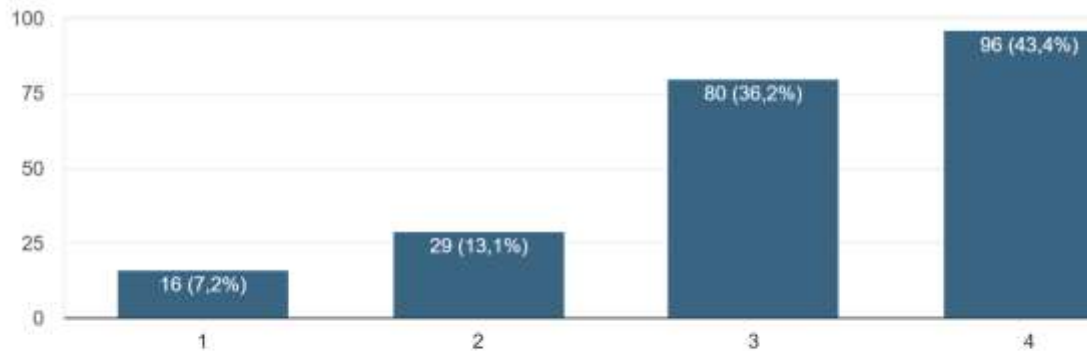
220 jawaban



- f. STBA JIA berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

STBA JIA berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

221 jawaban

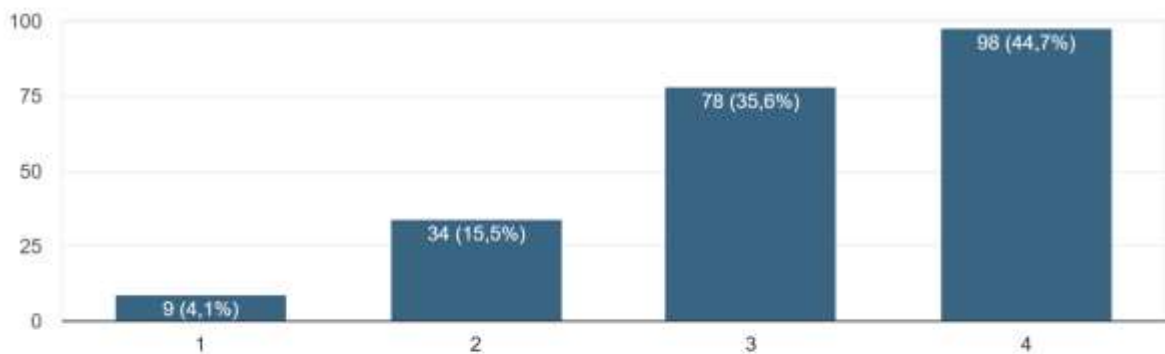


6. Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan)

- a. STBA JIA memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan

STBA JIA memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan

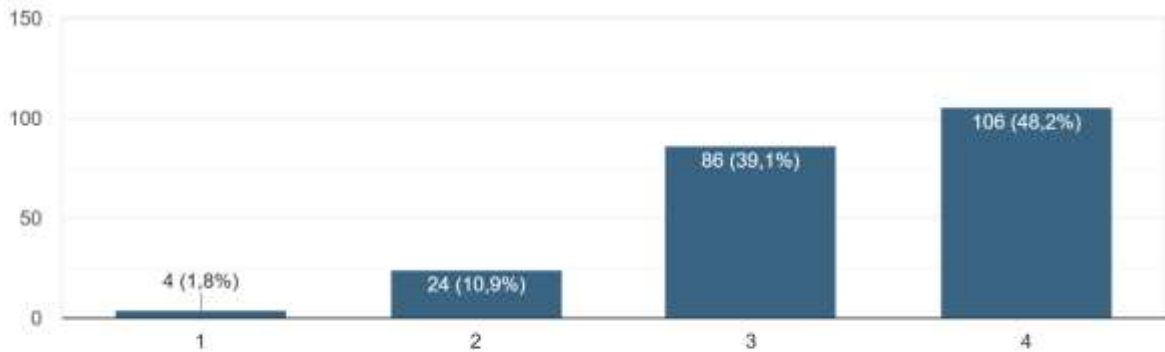
219 jawaban



b. STBA JIA memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)

STBA JIA memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)

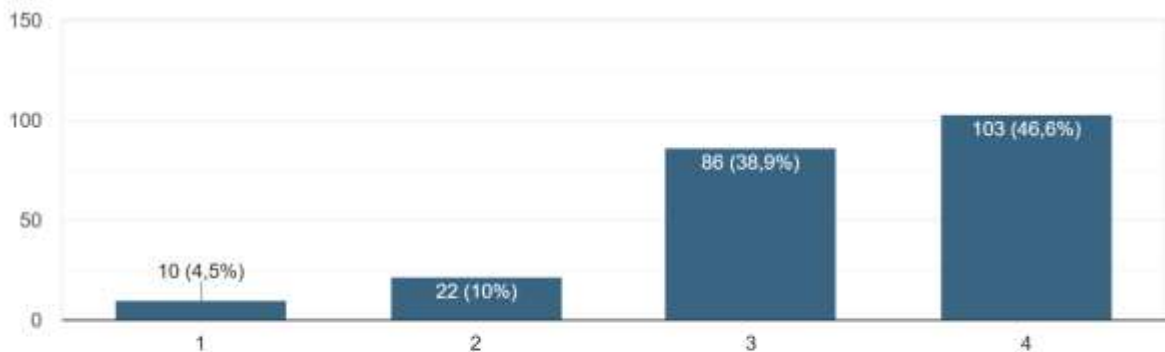
220 jawaban



c. STBA JIA secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik

STBA JIA secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik

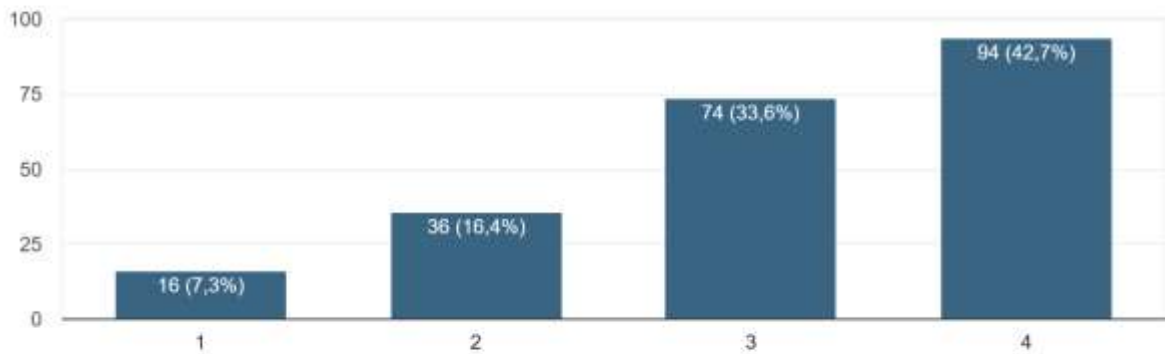
221 jawaban



- e. STBA JIA membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan

STBA JIA membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan

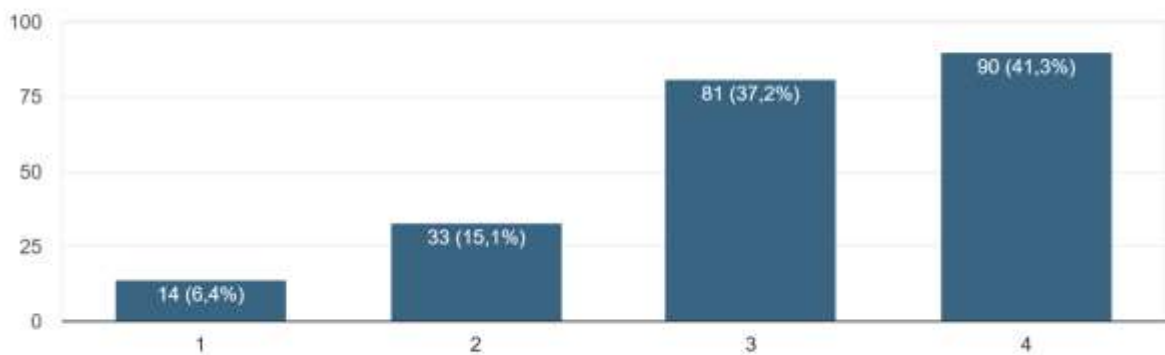
220 jawaban



- f. STBA JIA berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa

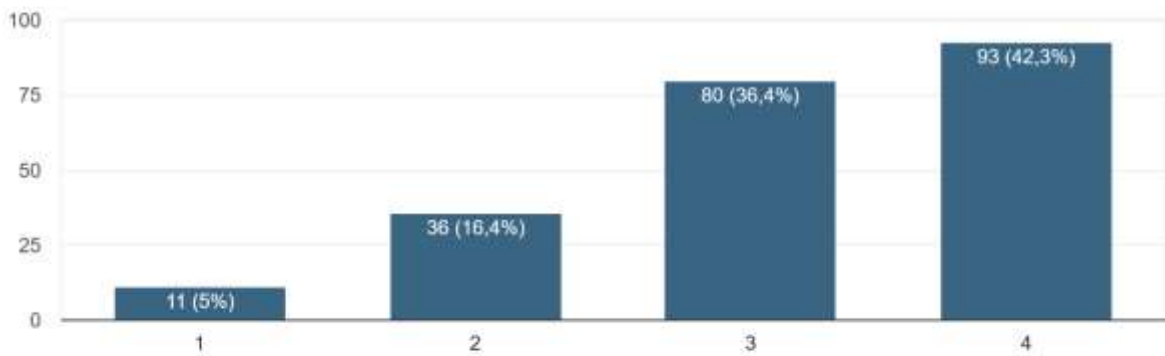
STBA JIA berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa

218 jawaban

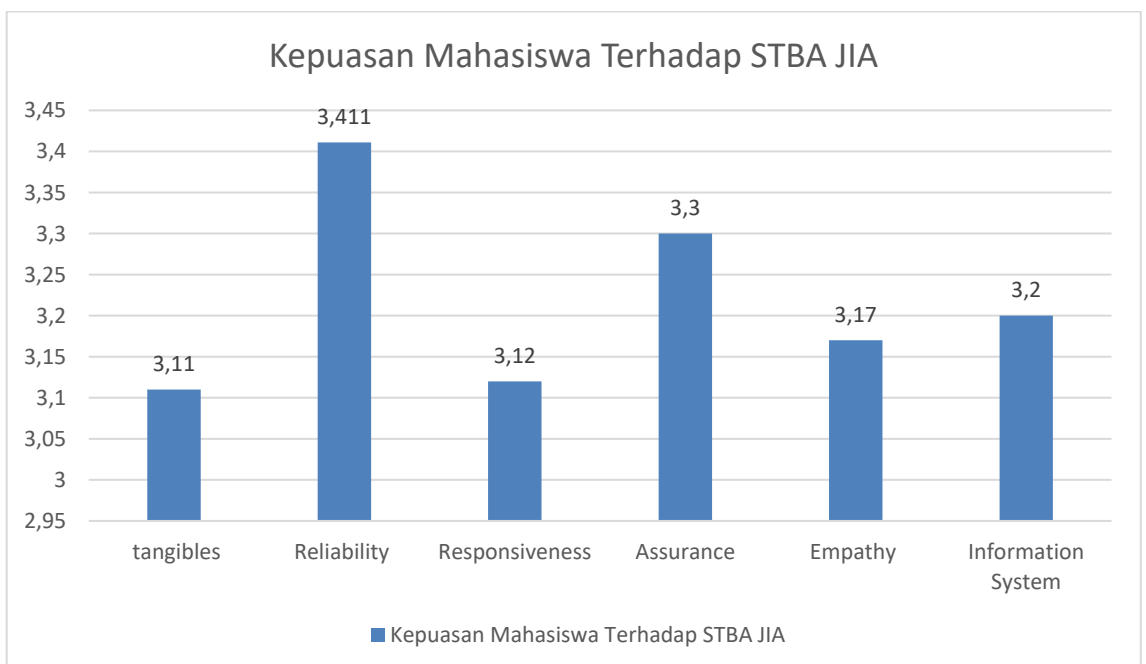


- g. STBA JIA berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan

STBA JIA berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan
220 jawaban



Berdasarkan hasil angket, terdapat 6 aspek yang telah dihitung secara rata-rata sebagai berikut :



Berdasarkan hasil angket kepuasan mahasiswa terhadap layanan di STBA JIA, diperoleh gambaran umum mengenai persepsi mahasiswa terhadap enam aspek utama layanan institusi, yaitu *Tangibles* (sarana dan prasarana), *Reliability* (keandalan layanan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kompetensi layanan), *Empathy* (kepedulian), dan *Information System* (sistem informasi).

Dari hasil tersebut, diketahui bahwa aspek **Reliability** memperoleh skor tertinggi, yaitu **3,411**. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan yang diberikan oleh STBA JIA secara umum dapat diandalkan dan konsisten. Aspek **Assurance** menyusul dengan skor **3,3**, yang mencerminkan adanya rasa percaya mahasiswa terhadap kualitas layanan, serta kompetensi dan sikap profesional dari dosen maupun tenaga kependidikan.

Sementara itu, aspek **Information System** memperoleh skor **3,2**, menandakan bahwa sistem informasi yang ada sudah cukup baik, namun masih perlu dilakukan perbaikan pada kemudahan akses dan efisiensi penggunaan. Aspek **Empathy** meraih skor **3,17**, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari pihak kampus, walaupun masih dapat ditingkatkan lagi terutama dalam hal pelayanan yang lebih personal dan humanis.

Aspek yang mendapatkan skor terendah adalah **Responsiveness** dengan nilai **3,12**, diikuti oleh **Tangibles** sebesar **3,11**. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa bahwa kampus masih kurang cepat tanggap dalam merespons kebutuhan, keluhan, atau pertanyaan yang mereka ajukan. Di samping itu, sarana dan prasarana kampus juga dinilai belum sepenuhnya memadai dalam mendukung kegiatan belajar mengajar secara optimal.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) STBA JIA adalah:

1. **Meningkatkan aspek Responsiveness**, melalui penguatan standar pelayanan dan pelatihan bagi tenaga kependidikan agar lebih cepat dan sigap dalam merespons mahasiswa.
2. **Melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap sarana dan prasarana kampus**, termasuk ruang kelas, fasilitas belajar, dan lingkungan kampus yang mendukung proses pembelajaran.
3. **Mengoptimalkan sistem informasi akademik**, baik dari segi teknis maupun pelayanan pengguna.
4. **Mempertahankan serta terus meningkatkan aspek Reliability dan Assurance**, yang menjadi keunggulan STBA JIA berdasarkan persepsi mahasiswa.

BAB III

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data angket kepuasan mahasiswa terhadap layanan di STBA JIA, dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa merasa cukup puas terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan. Aspek Reliability memperoleh skor tertinggi sebesar 3,411, yang menunjukkan bahwa mahasiswa memandang layanan kampus sebagai andal dan konsisten. Disusul oleh aspek Assurance (3,3) yang mencerminkan adanya kepercayaan terhadap kompetensi dan kredibilitas tenaga pendidik maupun kependidikan.

Namun demikian, terdapat dua aspek yang perlu mendapatkan perhatian khusus, yaitu Responsiveness (3,12) dan Tangibles (3,11), yang memperoleh skor terendah. Hal ini menandakan perlunya peningkatan dalam hal ketanggapan kampus terhadap kebutuhan mahasiswa serta perbaikan sarana dan prasarana pendukung kegiatan belajar mengajar.

Aspek Information System dan Empathy berada pada kategori cukup baik, namun tetap memiliki ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal pelayanan yang humanis dan sistem informasi yang lebih efisien dan mudah diakses.

Hasil ini memberikan dasar yang kuat bagi STBA JIA, khususnya Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), untuk merumuskan langkah-langkah perbaikan dan pengembangan layanan yang berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mutu pendidikan secara keseluruhan.

LAMPIRAN

1. Instrumen Kuesioner

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK TAHUN 2023

Identitas Responden

1. Program Studi :
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita^{*)} .

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STBA JIA
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi STBA JIA guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur:
(1) tangibles (2) assurance (3) reliability (4). Responsiveness (5) empathy
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara mencentang pada kolom yang tersedia

v
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:

- 1 = Kurang Memuaskan
- 2 = Cukup Memuaskan
- 3 = Memuaskan
- 4 = Sangat Memuaskan

1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi					
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.					
4.	STBA JIA mempunyai perpustakaan yang lengkap					
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (bahasa, komputer dan lain-lain)					
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STBA JIA					
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STBA JIA					

2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen					
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan					
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif					
5.	Dosen datang tepat waktu					
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya					
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen					
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	
1.	STBA JIA menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					
2.	STBA JIA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
3.	STBA JIA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4.	Pimpinan STBA JIA beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	34				
5.	STBA JIA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa					

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	
	yang sakit					
6.	STBA JIA memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					

4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	
1.	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STBA JIA melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).					
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STBA JIA melalui dosen bimbingan konseling					
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
6.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STBA JIA dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	
1.	Kepedulian STBA JIA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
3.	STBA JIA memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling					
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
6.	STBA JIA berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

6. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		3 ¹ 5	2	3	4	
1.	STBA JIA memberikan informasi sistem perkuliahan dalam					

	bentuk buku panduan perkuliahan					
2.	STBA JIA memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)					
3.	STBA JIA secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik					
4.	STBA JIA membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan					
5.	STBA JIA berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa					
6.	STBA JIA berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan					

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan akademik secara singkat dan jelas!

1.

.....

2.

.....

3.

.....

Bekasi,

.....

