

STIE-IBEK PANGKALPINANG



**MERDEKA
BELAJAR**

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

T.A. 2022/2023

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN**

Disusun oleh
LPM STIE-IBEK



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
LEMBAR PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
BAB I PENDAHULUAN	3
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	4
2.1. Responden dan Metode Pengambilan Keputusan	4
2.2. Metode dan Instrumen Pengambilan Data	4
2.3. Metode Pengolahan Datan dan Analisis Data	8
BAB III HASIL & PEMBAHASAN	10
3.1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2021/2022	10
3.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	11
3.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Tangibel	13
3.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Emphaty	14
3.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Assurance	15
3.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Reliability	16
3.7. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Responsiveness.....	17
3.8. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana	18
3.9. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Kemahasiswaan	20
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	22
4.1. Kesimpulan	22

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Rekapitulasi Mahasiswa Aktif pada Semester Genap T.A. 2022/2023.....	4
Tabel 2.2. Rekapitulasi Mahasiswa Aktif pada Semester Ganjil T.A. 2023/2024.....	4
Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2022/2023	10
Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama.....	11
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Tangibel	13
Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Emphaty	14
Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Assurance	15
Tabel 3.6. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Reliability	16
Tabel 3.7. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Responsiveness...	17
Tabel 3.8. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana	18
Tabel 3.9. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Kemahasiswaan	20

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2022/2023	11
Grafik 3.2. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama.....	12
Grafik 3.3. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Tangibel	13
Grafik 3.4. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Emphaty	14
Grafik 3.5. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Assurance	15
Grafik 3.6. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Reliability	17
Grafik 3.7. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Responsiveness ..	18
Grafik 3.8. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana ..	19
Grafik 3.9. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Kemahasiswaan	21

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

1. Perguruan Tinggi : STIE-IBEK Pangkalpinang
2. Unit Pelaksana : Lembaga Penjaminan Mutu
3. Judul Laporan : **Indeks Kepuasan Mahasiswa STIE-IBEK Pangkalpinang
Program Studi Manajemen Tahun Akademik 2022/2023**
4. Penanggung jawab : Rosdiana Aritonang, S.E.
5. Jabatan : Pjs. Ketua Lembaga Penjaminan Mutu
6. Alamat Kantor : Jl. Usman Ambon No. 7 Pangkalpinang
7. Telepon : (0717) 438-735
8. Faximile : (0717) 438-736
9. E-mile : spmi@stie-ibek.ac.id
10. Tim Survei :
Ketua : Rosdiana Aritonang, S.E.
Anggota : Jumardi, S.E.
Anggota : Steven, S.M.

Pangkalpinang, 06 Oktober 2023

Lembaga Penjaminan Mutu

Pjs. Ketua

Rosdiana Aritonang, S.E.

Mengetahui,

STIE-IBEK Pangkalpinang

Ketua

Dto. Pjt. Wakil Ketua Bidang Akademik

Dr. Rizal R. Manullang, M.M., M.Kom.

Pjt. Wakil Ketua Bidang Akademik

Dr. Rizal R. Manullang, M.M., M.Kom.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya yang tidak terbatas kepada kita semua, sehingga tersusun Laporan “**Indeks Kepuasan Mahasiswa STIE-IBEK Pangkal Program Studi Manajemen Tahun Akademik 2022/2023.**”

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa ini dilaksanakan untuk mengetahui persepsi dan nilai Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan dan penatakelolaan STIE-IBEK Pangkalpinang, melalui Layanan Akademik dan Non-Akademik yang diselenggarakan sepanjang Semester Ganjil dan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023. Kegiatan ini terwujud berkat adanya dukungan dari berbagai pihak, untuk itu kami selaku pelaksana kegiatan survei mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kerjasama yang diberikan sehingga indeks kepuasan ini dapat tersusun dengan baik.

Laporan Hasil Survei ini bersifat terbuka dan dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan baik internal maupun eksternal melalui www.spmi.stie-ibek.ac.id/lpm/laporan-spmi. Kami berharap hasil survei ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya pemangku kepentingan guna peningkatan sistem pendidikan dan layanan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-IBEK Pangkalpinang.

Pangkalpinang, 09 Oktober 2023

Ketua Tim Survei

Rosdiana Aritonang, S.E.

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. LATAR BELAKANG

Indeks Kepuasan Mahasiswa merupakan salah satu indikator yang sangat penting untuk dapat digunakan dalam mengukur dan menilai kualitas penyelenggaraan perguruan tinggi. Mengacu kepada Peraturan Pemerintah melalui keputusan dari Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi Nomor: 184/U/2001, maka Lembaga Penjaminan Mutu Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-IBEK Pangkalpinang (LPM STIE-IBEK) melaksanakan Survei Kepuasan Mahasiswa demi terwujudnya penjaminan mutu perguruan tinggi dan akuntabilitas penatakelolaan perguruan tinggi.

Guna memahami tingkat kepuasan dari Mahasiswa maka indeks kepuasan dalam naskah ini adalah hasil dari upaya menghimpun data yang menjangkau multi aspek guna menghadirkan penilaian yang komprehensif dan holistik atas keberadaan Mahasiswa sebagai peserta didik yang merupakan entitas utama dalam mempersepsikan layanan dari perguruan tinggi. Lingkup yang dimaksudkan adalah tingkat kepuasan Mahasiswa dalam mengikuti proses belajar-mengajar, pengalaman Mahasiswa yang berhubungan dengan keberadaan maupun penggunaan sarana dan prasarana penunjang proses belajar-mengajar, pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan hingga pelayanan yang disediakan oleh para dosen yang ditinjau dari aspek kurikulum maupun bahan-bahan yang digunakan dalam proses belajar-mengajar.

I.2. TUJUAN

Survei Kepuasan Mahasiswa ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap penyelenggaraan proses belajar mengajar di lingkungan STIE-IBEK Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di bidang administrasi (Biro Keuangan, Biro Umum Akademik dan Biro Kemahasiswaan)
3. Untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana di lingkungan STIE-IBEK Pangkalpinang.

I.3. MANFAAT

Manfaat dilaksanakannya survei kepuasan mahasiswa ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan bagi pemangku kepentingan di lingkungan STIE-IBEK Pangkalpinang dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya Akademik dan Kemahasiswaan, Administrasi, dan peningkatan Sarana Prasarana.
2. Sebagai dokumen akuntabilitas Institusi dalam upaya penyelenggaraan sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

2.1. RESPONDEN DAN METODE PENGAMBILAN SAMPEL

2.1.1. Potret Responden

Indeks Kepuasan Mahasiswa ini dilakukan melalui kegiatan survei terhadap Mahasiswa Program Studi Manajemen yang telah menyelesaikan proses belajar mengajar Tahun Akademik 2022/2023. Survei dilaksanakan pada periode pengisian KRS memasuki semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 yang berlangsung mulai tanggal 27 Juni-30 September 2023.

2.1.2. Metode Pengambilan Sampel

Dalam pelaksanaan Survei ini, metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *Saturation Sampling* yaitu mengikutsertakan seluruh populasi yakni Mahasiswa aktif yang terdaftar pada Program Studi Manajemen Tahun Akademik 2022/2023, dengan cara membuka akses pengisian survei melalui portal akademik mahasiswa yang akan diisi oleh mahasiswa selaku responden. Jumlah responden dalam survei ini adalah 124 Mahasiswa dari Total 130 Mahasiswa.

Rekapitulasi Status Akademik Mahasiswa Semester Genap 2022/2023 dan Ganjil 2023/2024

Daftar Rekapitulasi Status Akademik Mahasiswa - Semester - Genap 2022/2023 Cetak

No.	Program Studi	Aktif	Aktif Belum KRS	Cuti	Non Aktif	Keluar	Drop Out	Lulus	Menunggu Uji Kompetensi	MKKM
STIE-IBEK										
1.	S1 AKUNTANSI - S1 Reguler	61	1	1	10	1	0	0	0	0
2.	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	107	2	3	24	3	0	0	0	0
Total Rekapitulasi Status Akademik Mahasiswa		175	3	4	34	4	0	0	0	0

Tabel 2.1. Rekapitulasi Mahasiswa Aktif pada Semester Genap T.A. 2022/2023

Daftar Rekapitulasi Status Akademik Mahasiswa - Semester - Ganjil 2023/2024 Cetak

No.	Program Studi	Aktif	Aktif Belum KRS	Cuti	Non Aktif	Keluar	Drop Out	Lulus	Menunggu Uji Kompetensi	MKKM
STIE-IBEK										
1.	S1 AKUNTANSI - S1 Reguler	74	14	0	0	0	0	0	0	0
2.	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	89	41	0	0	0	0	0	0	0
Total Rekapitulasi Status Akademik Mahasiswa		163	55	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 2.2. Rekapitulasi Mahasiswa Aktif pada Semester Ganjil T.A. 2023/2024

2.2. METODE DAN INSTRUMEN PENGAMBILAN DATA

Indeks Kepuasan Mahasiswa menggunakan angket yang didistribusikan melalui Portal Akademik Mahasiswa yakni situs Sistem Informasi Akademik STIE-IBEK Pangkalpinang. Metode pengisian kuesioner adalah menggunakan media online di mana Mahasiswa akan secara otomatis diarahkan ke halaman pengisian kuesioner ketika Mahasiswa mengakses Portal Akademik Mahasiswa setelah akses penghimpunan data dibuka oleh Lembaga Penjaminan Mutu/ Panitia Survei.

Kuesioner terdiri dari tujuh puluh satu (71) pertanyaan yang terbagi ke dalam delapan dimensi yakni sebagai berikut:

1. Layanan Bidang Tata Kelola, tata Pamong & Kerjasama

- a. Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE-IBEK Pangkalpinang dengan berbagai instansi sangat bermanfaat peningkatan kualitas pembelajaran
- b. Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE-IBEK Pangkalpinang mendukung kegiatan KKN/ Magang/ Kunjungan Industri/ KKL/ Program MBKM.
- c. Kegiatan Kerjasama yang dilakukan STIE-IBEK Pangkalpinang mendukung kegiatan Skripsi
- d. Kegiatan Kerjasama yang dilakukan STIE-IBEK Pangkalpinang mendukung Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)
- e. Kepala serta staf administrasi sudah memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa
- f. Kepala dan staf bagian administrasi memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.
- g. Kepala dan staf bagian administrasi sudah member tanggapan yang cepat dan baik.
- h. Mahasiswa memiliki kemudahan akses untuk merealisasikan kerjasama secara rutin berkala dengan pihak eksternal
- i. Pemimpin STIE-IBEK Pangkalpinang menerima pendapat atau saran dari mahasiswa dengan sikap terbuka
- j. Pemimpin STIE-IBEK Pangkalpinang selalu memberikan solusi yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa.
- k. Prosedur penyampaian informasi pelayanan bagian administrasi sudah jelas dan mudah dimengerti.
- l. Sistem Informasi Akademik (SIKAD) bekerja dengan handal dan mudah diakses (Ecampuz, Website, dll).

2. Layanan Bidang Pendidikan (Aspek Tangibels)

- a. Fasilitas ruang kuliah, kursi, meja, dll) bersih dan dalam keadaan baik
- b. Keberadaan Laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa
- c. Ruang baca perpustakaan nyaman
- d. Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi

- e. Ruang tunggu pelayanan nyaman

3. Layanan Bidang Pendidikan (Aspek Emphaty)

- a. Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima mahasiswa
- b. Dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa
- c. Dosen telah memberikan nilai secara objektif dan adil
- d. Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- e. Selama ini minat dan bakat bidang akademik yang dimiliki mahasiswa dapat berkembang dengan baik

4. Layanan Bidang Pendidikan (Aspek Assurance)

- a. Efektifitas waktu yang dipergunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan
- b. Kesantunan/ keramahan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
- c. Kesantunan/ keramahan pengelola program studi (Ketua/ Sekretaris Prodi) dalam memberikan pelayanan
- d. Kesantunan/ keramahan pimpinan (Ketua dan Wakil Ketua) dalam memberikan pelayanan
- e. Kesantunan/ keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan
- f. Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan
- g. Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.
- h. Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh STIE-IBEK Pangkalpinang melalui Dosen Pembimbing Akademik

5. Layanan Bidang Pendidikan (Aspek Reliability)

- a. Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat dalam pembelajaran
- b. Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa
- c. Dosen mengembalikan hasil ujian/ tugas/ pekerjaan mahasiswa dengan nilai yang objektif
- d. Dosen pengampu mata uliah sesuai dengan bidang keahliannya
- e. Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan
- f. Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen
- g. Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa
- h. Kualitas Bahan Ajar (handout, modul, dll) yang digunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan
- i. Penyediaan waktu untuk diskusi dan Tanya jawab

6. Layanan Bidang Pendidikan (Aspek Responsiveness)

- a. Kualitas bimbingan yang dilakukan oleh Dosen PA (Pembimbing Akademik)/ Dosen Wali
- b. Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik.
- c. Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa

- d. Kualitas layanan bimbingan Pengisian KRS (Kartu Rencana Studi) bagi mahasiswa
- e. Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik

7. Layanan Bidang Keuangan, Sarana dan Prasarana

- a. Aksesibilitas menggunakan ruang kelas dan ruang laboratorium
- b. Aksesibilitas Sistem Informasi Keuangan
- c. Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, dan ruang laboratorium
- d. Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan
- e. Kemudahan mengakses fasilitas internet/ wifi.
- f. Kenyamanan, kebersihan dan keamanan ruang Layanan Kesehatan Mahasiswa
- g. Ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar di perpustakaan
- h. Ketersediaan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau pada Kantin
- i. Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan Sarana Ibadah
- j. Pelayanan Staf Unit Keuangan sesuai kebutuhan mahasiswa
- k. Pencahayaan ruang kelas dan ruang laboratorium
- l. Sikap dan komunikasi kerja Staf Unit Keuangan sesuai jadwal kerja
- m. Sistem pembayaran keuangan di bank secara online sangat efektif dan efisien
- n. Tanggapan Staf Unit Keuangan terhadap keluhan mahasiswa

8. Layanan Bidang Kemahasiswaan

- a. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan.
- b. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan Program Kreativitas Kemahasiswaan (PKM)
- c. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan minat dan bakat di bidang olahraga, seni, sosial, dan kerohanian.
- d. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait *leadership*, *critical thinking*, *creativity*, dan *nationalism*.
- e. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait edupreneur.
- f. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu.
- g. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu.
- h. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan karir.
- i. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa
- j. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan kesehatan bagi mahasiswa
- k. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan pelatihan *Job Seeker/ Pusat Karir*.
- l. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan pelatihan Kewirausahaan

- m. Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk mengikuti kompetisi baik di bidang Akademik maupun Non Akademik.

2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Indeks	Predikat
5	Sangat Puas/ Sangat Setuju
4	Puas/ Setuju
3	Cukup
2	Tidak Puas/ Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Memuaskan/ Sangat Tidak Setuju

Data yang diperoleh secara otomatis diolah oleh Sistem Pengolahan Data Kuesioner yang terdapat di dalam Sistem Informasi Akademik STIE-IBEK Pangkalpinang pada <https://stie-ibek.ecampuz.com/eakademik/kuisisioner>. Hasil Olah Data Kuesioner tersebut ditampilkan berupa Laporan/ report ke dalam Microsoft Excel, dengan tabulasi yang merangkum Jumlah Responden, Jumlah Data, Total Nilai dan Rata-rata Nilai.

Dari Laporan Hasil Olah Data Kuesioner tersebut, Indeks Kepuasan Mahasiswa dihitung berdasarkan rerata Total Indeks Kepuasan pada tiap Dimensi, dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{S}_i / \text{N}}{\text{D}}$$

- S_i** : Skor item setiap aspek
N : Jumlah Responden
D : Total Dimensi yang diukur
IKM : Indeks Kepuasan Mahasiswa

Skala Likert (5 Skala)

INDEKS	PREDIKAT
≥ 4.2	Sangat Puas Sangat Setuju
3.4 - 4.19	Puas Setuju
2.6 - 3.39	C U K U P
1.8 - 2.59	Tidak Puas Tidak Setuju
< 1.8	Sangat Tidak Puas Sangat Tidak Setuju

BAB III
HASIL & PEMBAHASAN

3.1 Indeks Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2022/2023

Berdasarkan hasil olahan data terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-IBEK Pangkalpinang dengan total responden **124 Mahasiswa**, maka dapat diketahui Indeks Kepuasan Mahasiswa STIE-IBEK Pangkalpinang selama penyelenggaraan Program Studi Manajemen adalah:

IKM Tahun Akademik 2022/2023 = 3.08 = CUKUP

Hasil Pengukuran terhadap setiap Dimensi dapat diterangkan melalui Tabel berikut:

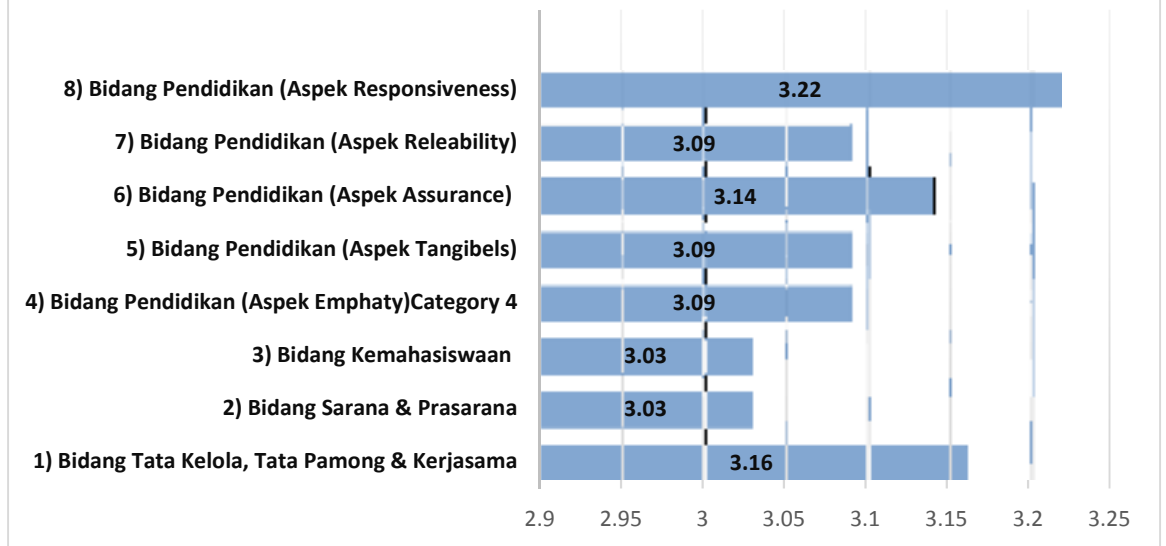
Tabel 3.1

Indeks Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen T.A. 2022/2023

No.	Dimensi	Indeks Kepuasan
1.	Bidang Tata Kelola, Tata Pamong & Kerjasama	3.16
2.	Pendidikan Aspek Tangibels	3.03
3.	Pendidikan Aspek Emphaty	3.03
4.	Pendidikan Aspek Assurance	3.09
5.	Pendidikan Aspek Reliability	3.09
6.	Pendidikan Aspek Responsiveness	3.14
7.	Bidang Keuangan, Sarana dan Prasarana	3.09
8.	Bidang Kemahasiswaan	3.22
IKM PROGRAM STUDI MANAJEMEN		3.08

Indeks Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada 8 Dimensi dapat diuraikan sebagai berikut: Pada Dimensi **Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama** diperoleh **IKM = 3.16 = CUKUP**, pada Dimensi Pendidikan Aspek **Tangibels** diperoleh **IKM = 3.03 = CUKUP**, pada Dimensi Pendidikan Aspek **Emphaty** diperoleh **IKM = 3.03 = CUKUP**, pada Dimensi Pendidikan Aspek **Assurance** diperoleh **IKM = 3.09 = CUKUP**, pada Dimensi Pendidikan Aspek **Reliability** diperoleh **IKM = 3.09 = CUKUP**, pada Dimensi Pendidikan Aspek **Responsiveness** diperoleh **IKM = 3.14 = CUKUP**, pada Dimensi **Sarana dan Prasarana** diperoleh **IKM = 3.09 = CUKUP**, dan pada Dimensi **Kemahasiswaan** diperoleh **IKM = 3.22 = CUKUP**. Dengan demikian diperoleh **Indeks Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE-IBEK Pangkalpinang Tahun Akademik 2022/2023** adalah **IKM = 3.08 = CUKUP**.

**GRAFIK 3.1 INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN STIE-IBEK PANGKALPINANG T.A. 2022/2023**



3.2 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama STIE-IBEK Pangkalpinang

Adapun tingkat kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Terhadap Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama STIE-IBEK Pangkalpinang Tahun Akademik 2022/2023 diukur melalui dua belas (12) faktor yang terdiri dar 5 faktor terkait Kerjasama yang telah dilaksanakan oleh Sekolah Tinggi dan 7 faktor lainnya terkait Tata Kelola dan Tata Pamong. Hasil Pengukuran terhadap factor-faktor tersebut dapat dijabarkan melalui tabel berikut:

Tabel 3.2.

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama.

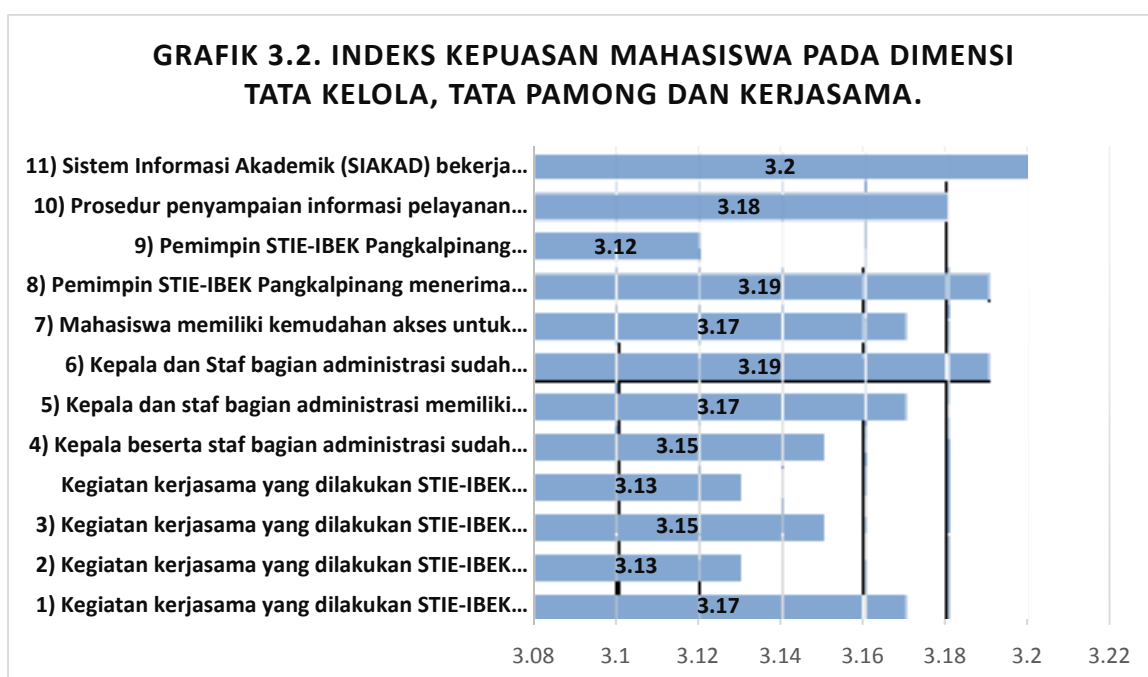
No.	Item	Skor Item
1.	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE-IBEK Pangkalpinang dengan berbagai instansi sangat bermanfaat peningkatan kualitas pembelajaran	3.17
2.	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE-IBEK Pangkalpinang mendukung kegiatan KKN/ Magang/ Kunjungan Industri/ KKL/ Program MBKM.	3.13
3.	Kegiatan Kerjasama yang dilakukan STIE-IBEK Pangkalpinang mendukung kegiatan Skripsi	3.15
4.	Kegiatan Kerjasama yang dilakukan STIE-IBEK Pangkalpinang mendukung Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)	3.13
5.	Kepala serta staf administrasi sudah memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa	3.15
6.	Kepala dan staf bagian administrasi memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.	3.17
7.	Kepala dan staf bagian administrasi sudah member tanggapan yang cepat dan baik.	3.19

8.	Mahasiswa memiliki kemudahan akses untuk merealisasikan kerjasama secara rutin berkala dengan pihak eksternal	3.17
9.	Pemimpin STIE-IBEK Pangkalpinang menerima pendapat atau saran dari mahasiswa dengan sikap terbuka	3.19
10.	Pemimpin STIE-IBEK Pangkalpinang selalu memberikan solusi yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa.	3.12
11.	Prosedur penyampaian informasi pelayanan bagian administrasi sudah jelas dan mudah dimengerti.	3.18
12.	Sistem Informasi Akademik (SIKAD) bekerja dengan handal dan mudah diakses (Ecampuz, Website, dll).	3.20
	IKM TATA KELOLA, TATA PAMONG DAN KERJASAMA	3.16

Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi **Kerjasama** yang telah dilakukan STIE-IBEK Pangkalpinang adalah **3.15 = CUKUP**, yang diukur berdasarkan sisi kebermanfaatan peningkatan kualitas pembelajaran (skor 3.17), mendukung kegiatan KKN/Magang/ Kunjungan Industri/KKL/Program MBKM (skor 3.13), mendukung kegiatan Skripsi (skor 3.15), mendukung Unit Kegiatan Mahasiswa (skor 3.13), dan mahasiswa memiliki akses untuk merelasisasikan kerjasama secara rutin berkala dengan pihak eksternal (skor 3.17).

Sedangkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi **Tata Kelola dan Tata Pamong** adalah **3.17 = CUKUP**, yang diukur berdasarkan layanan yang diberikan oleh staf administrasi, pimpinan STIE-IBEK Pangkalpinang, Prosedur Penyampaian Informasi serta Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

Jika diukur secara keseluruhan pada Dimensi **Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama** maka **Indeks Kepuasan Mahasiswa** yang diperoleh adalah **3.16 = CUKUP**.



3.3 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Tangibel

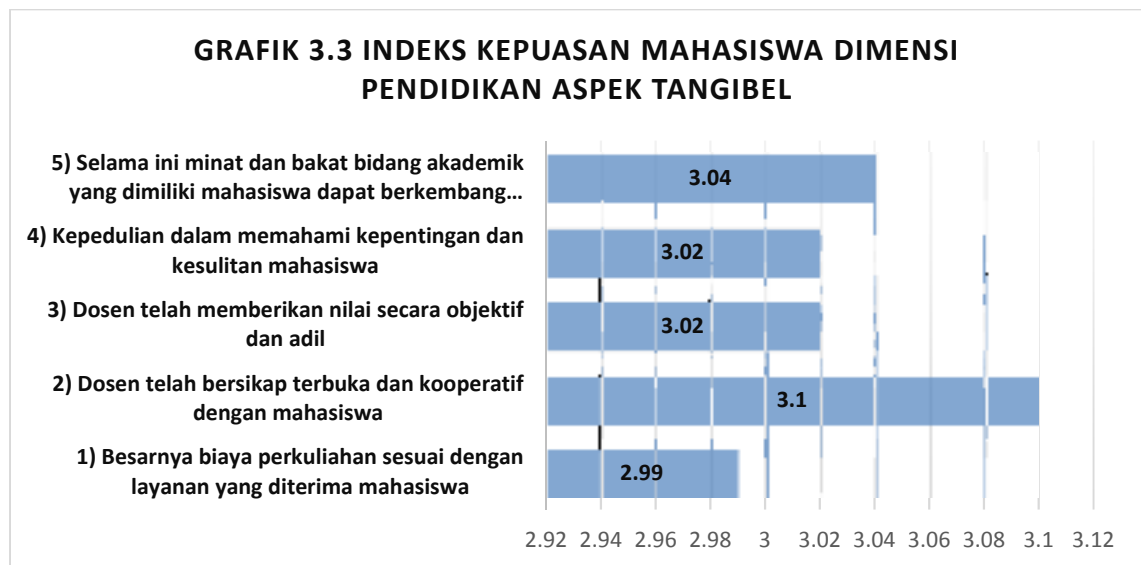
Hasil pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada Dimensi Pendidikan Aspek Tangibel ditunjukkan melalui table berikut:

Tabel 3.3

Indeks Kepuasan Mahasiswa Dimensi Pendidikan Aspek Tangibel

No.	Item	Skor Item
1.	Fasilitas ruang kuliah, kursi, meja, dll) bersih dan dalam keadaan baik	2.96
2.	Keberadaan Laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa	2.96
3.	Ruang baca perpustakaan nyaman	3.05
4.	Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi	3.08
5.	Ruang tunggu pelayanan nyaman	3.08
	IKM PENDIDIKAN; TANGIBEL	3.03

Pada Dimensi Pendidikan aspek Tangibel, pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan keadaan Fasilitas ruang kuliah, kursi, meja dan lain-lain, relevansi keberadaan Laboratorium dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa, kenyamanan ruang baca di perpustakaan, kebersihan dan kerapihan ruang kuliah, serta kenyamanan ruang tunggu pelayanan. Dari pengukuran terhadap 5 item tersebut diperoleh **IKM = 3.03 = CUKUP.**



3.4 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Emphaty

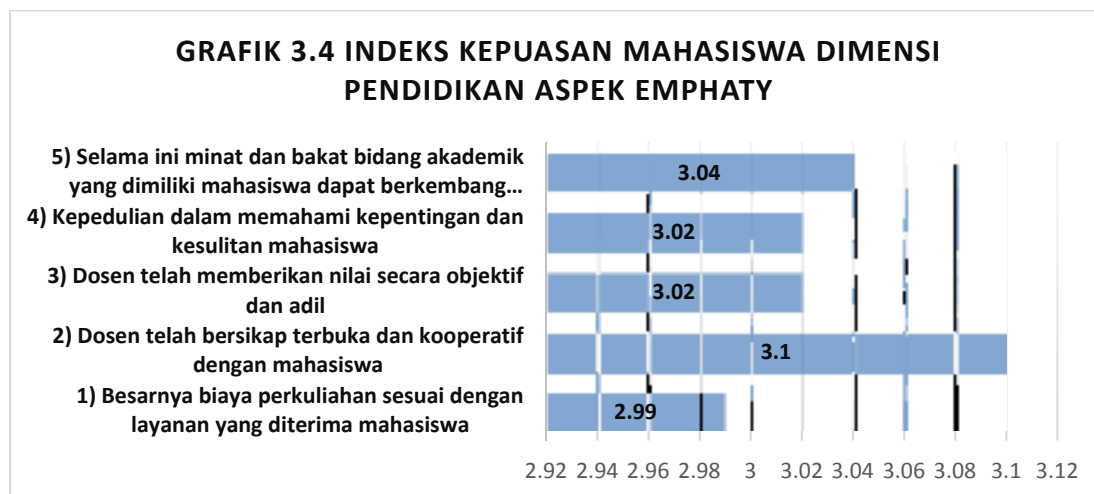
Hasil pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada Dimensi Pendidikan Aspek Emphaty ditunjukkan melalui table berikut:

Tabel 3.4

Indeks Kepuasan Mahasiswa Dimensi Pendidikan Aspek Emphaty

No.	Item	Skor Item
1.	Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima mahasiswa	2.99
2.	Dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	3.10
3.	Dosen telah memberikan nilai secara objektif dan adil	3.02
4.	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3.02
5.	Selama ini minat dan bakat bidang akademik yang dimiliki mahasiswa dapat berkembang dengan baik	3.04
IKM PENDIDIKAN; EMPHATY		3.03

Pada Dimensi Pendidikan Aspek Emphaty , tingkat kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan kesesuaian layanan yang diterima mahasiswa dengan besaran biaya perkuliahan, sikap Dosen dalam hal keterbukaan dan koperatif dengan mahasiswa, objektifitas dan azas keadilan Dosen memberikan nilai, Kepedulian Dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, serta minat dan bakat mahasiswa di bidang akademik dapat berkembang dengan baik. Dari hasil pengukuran tersebut diperoleh **IKM = 3.03 = CUKUP.**



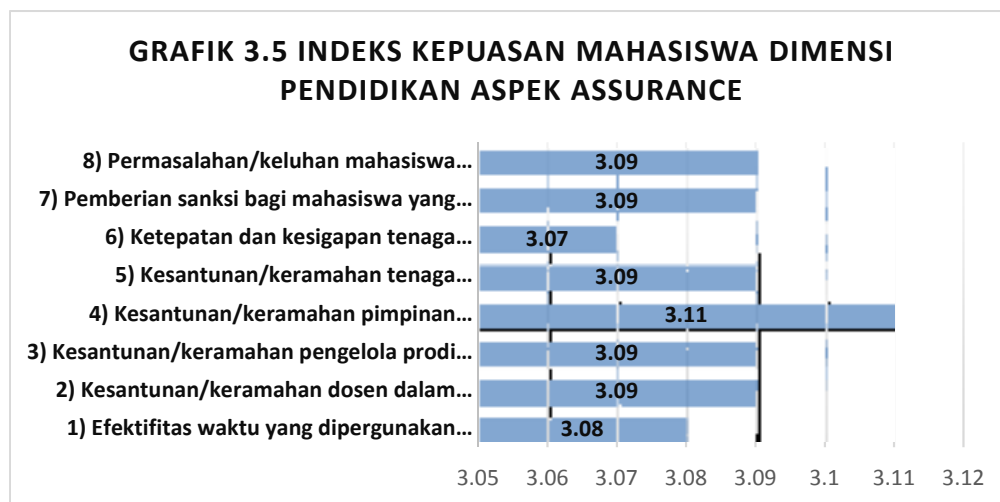
3.5 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Assurance

Hasil pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada Dimensi Pendidikan Aspek Assurance ditunjukkan melalui table berikut:

Tabel 3.5
Indeks Kepuasan Mahasiswa Dimensi Pendidikan Aspek Assurance

No.	Item	Skor Item
1.	Efektifitas waktu yang dipergunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan	3.08
2.	Kesantunan/ keramahan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	3.09
3.	Kesantunan/ keramahan pengelola program studi (Ketua/ Sekretaris Prodi) dalam memberikan pelayanan	3.09
4.	Kesantunan/ keramahan pimpinan (Ketua dan Wakil Ketua) dalam memberikan pelayanan	3.11
5.	Kesantunan/ keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3.09
6.	Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3.07
7.	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.	3.09
8.	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh STIE-IBEK Pangkalpinang melalui Dosen Pembimbing Akademik	3.09
IKM PENDIDIKAN; ASSURANCE		3.09

Pada Dimensi Pendidikan Aspek Assurance diukur berdasarkan keefektifan waktu yang digunakan oleh Dosen dalam proses perkuliahan, kesantunan/ keramahan Dosen, Pengelola Program Studi, Pimpinan Sekolah Tinggi, dan Tenaga Kependidikan dalam memberikan layanan kepada Mahasiswa, ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan, pemberian sanksi tanpa pengecualian serta peran Dosen Pembimbing Akademik dalam menangani permasalahan/ keluhan mahasiswa. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKM = 3.09 = CUKUP**.



3.6 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Reliability

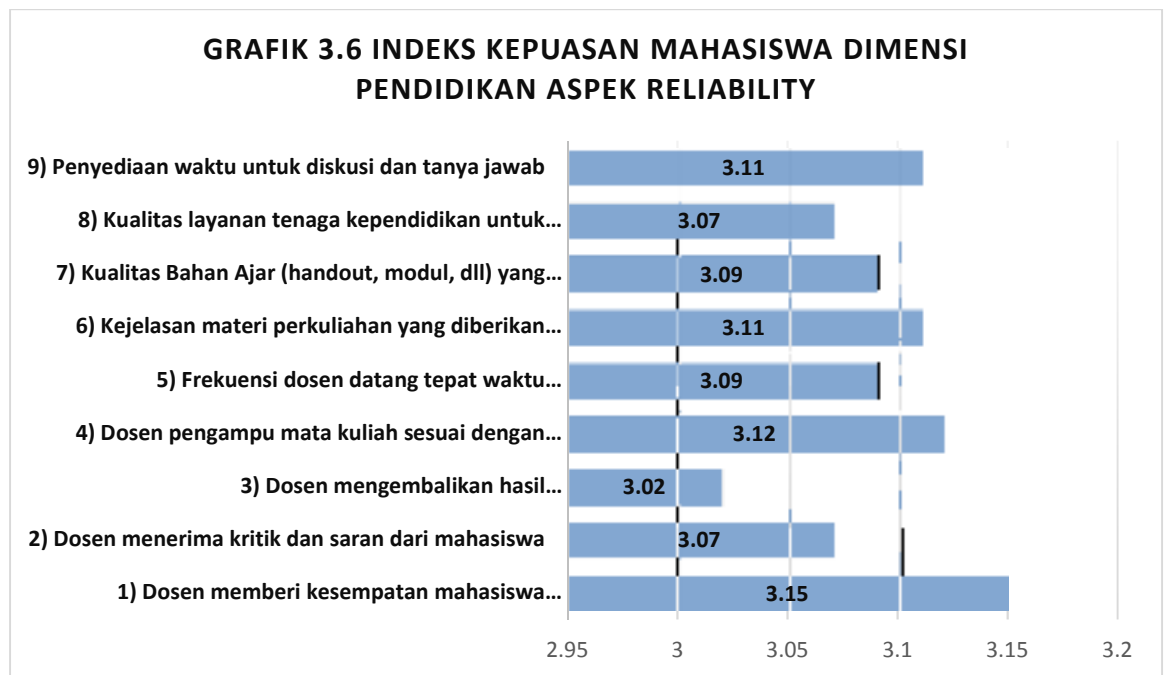
Hasil pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada Dimensi Pendidikan Aspek Reliability ditunjukkan melalui table berikut:

Tabel 3.6

Indeks Kepuasan Mahasiswa Dimensi Pendidikan Aspek Reliability

No.	Item	Skor Item
1.	Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat dalam pembelajaran	3.15
2.	Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa	3.07
3.	Dosen mengembalikan hasil ujian/ tugas/ pekerjaan mahasiswa dengan nilai yang objektif	3.02
4.	Dosen pengampu mata uliah sesuai dengan bidang keahliannya	3.12
5.	Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan	3.09
6.	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3.11
7.	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3.09
8.	Kualitas Bahan Ajar (handout, modul, dll) yang digunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan	3.07
9.	Penyediaan waktu untuk diskusi dan Tanya jawab	3.11
	IKM PENDIDIKAN; RELIABILITY	3.09

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi Pendidikan Aspek Reliability diukur berdasarkan Kualitas layanan Dosen, Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan dan Kualitas Bahan Ajar yang digunakan oleh Dosen dalam proses perkuliahan. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKM = 3.09 = CUKUP.**



3.7 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Pendidikan Aspek Responsiveness

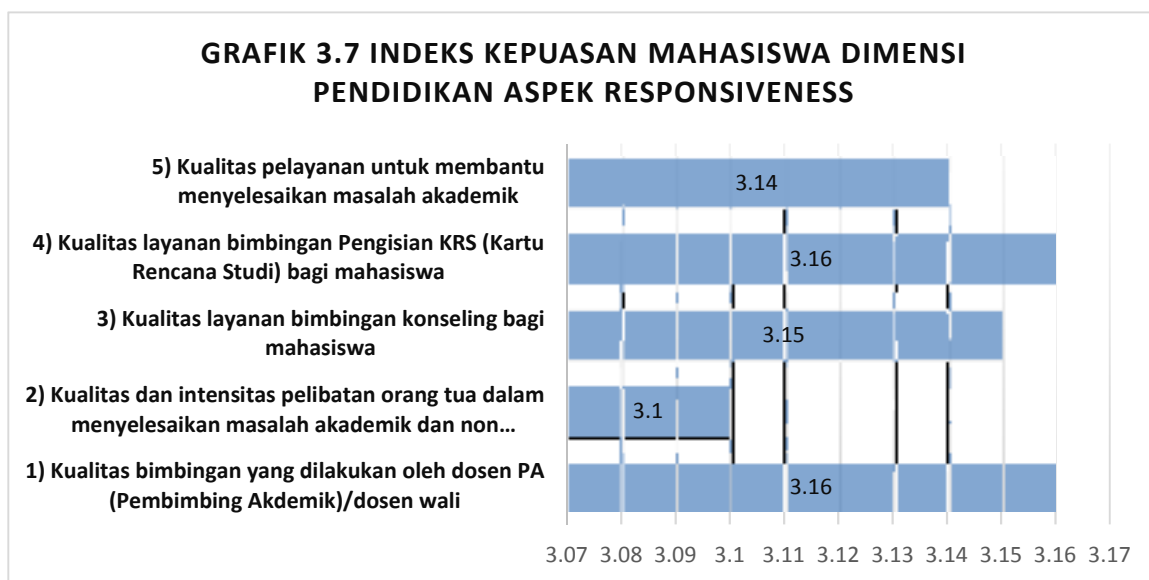
Hasil pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada Dimensi Pendidikan Aspek Responsiveness ditunjukkan melalui table berikut:

Tabel 3.7

Indeks Kepuasan Mahasiswa Dimensi Pendidikan Aspek Responsiveness

No.	Item	Skor Item
1.	Kualitas bimbingan yang dilakukan oleh Dosen PA (Pembimbing Akademik)/ Dosen Wali	3.16
2.	Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik.	3.10
3.	Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa	3.15
4.	Kualitas layanan bimbingan Pengisian KRS (Kartu Rencana Studi) bagi mahasiswa	3.16
5.	Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik	3.14
	IKM PENDIDIKAN ; RESPONSIVENESS	3.14

Pada Dimensi Pendidikan Aspek Responsiveness dilakukan pengukuran berdasarkan kualitas bimbingan akademik dan non akademik. Dari pengukuran yang telah dilaksanakan, diperoleh **IKM = 3.14 = CUKUP**.



3.8 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana

Hasil pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana ditunjukkan melalui table berikut:

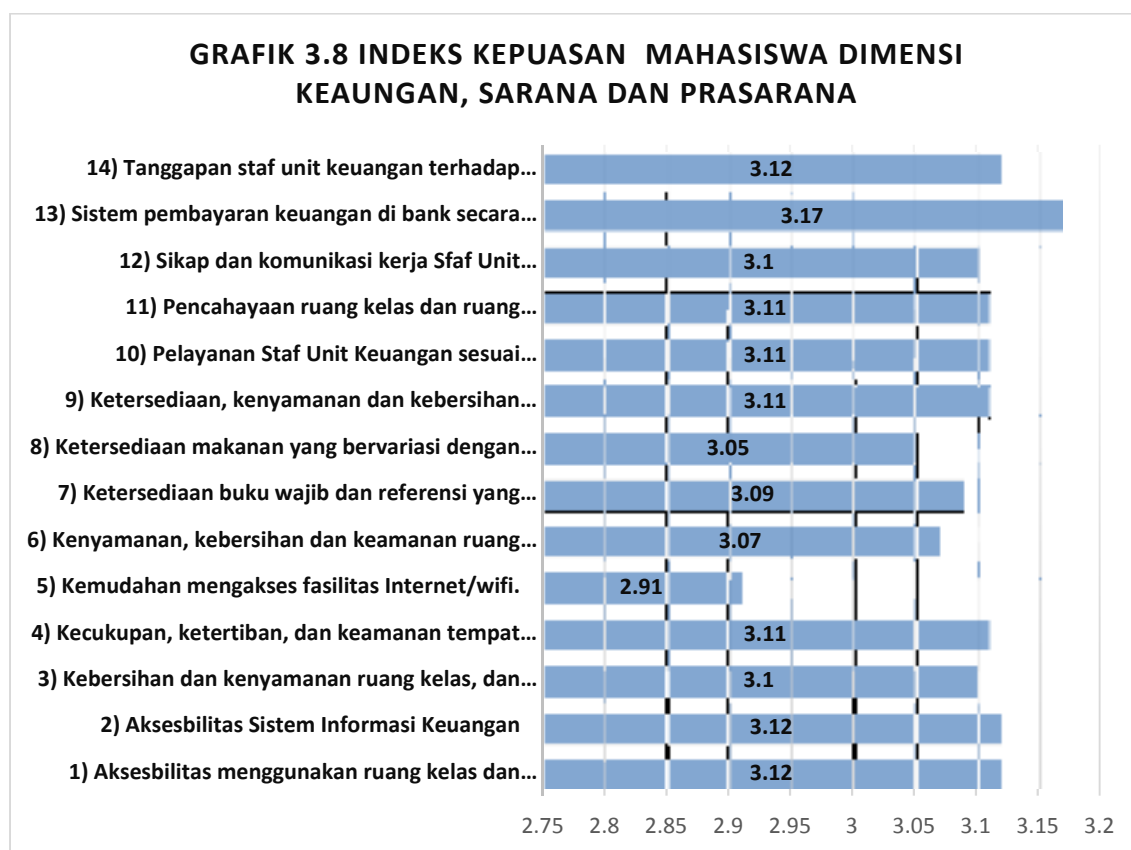
Tabel 3.8

Indeks Kepuasan Mahasiswa Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana

No.	Item	Skor Item
1.	Aksesibilitas menggunakan ruang kelas dan ruang laboratorium	3.12
2.	Aksesibilitas Sistem Informasi Keuangan	3.12
3.	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, dan ruang laboratorium	3.10
4.	Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan	3.11
5.	Kemudahan mengakses fasilitas internet/ wifi.	2.91
6.	Kenyamanan, kebersihan dan keamanan ruang Layanan Kesehatan Mahasiswa	3.07
7.	Ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar di perpustakaan	3.09
8.	Ketersediaan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau pada Kantin	3.05
9.	Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan Sarana Ibadah	3.11
10.	Pelayanan Staf Unit Keuangan sesuai kebutuhan mahasiswa	3.11

11.	Pencahayaan ruang kelas dan ruang laboratorium	3.11
12.	Sikap dan komunikasi kerja Staf Unit Keuangan sesuai jadwal kerja	3.10
13.	Sistem pembayaran keuangan di bank secara online sangat efektif dan efisien	3.17
14.	Tanggapan Staf Unit Keuangan terhadap keluhan mahasiswa	3.12
	IKM KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA	3.09

Indeks Kepuasan Mahasiswa Dimensi **Keuangan, Sarana dan Prasarana** diukur berdasarkan aksesibilitas menggunakan fasilitas yang tersedia, Aksesibilitas terhadap Sistem Informasi Keuangan, Kebersihan, Kecukupan, Kenyaman dan Keamanan Sarana yang tersedia, Efektifitas dan Efisiensi Sistem Pembayaran secara online, serta sikap dan kemampuan komunikasi staf Unit Keuangan dalam pelayanan terhadap mahasiswa. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKM = 3.09 = CUKUP**.



3.9 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Kemahasiswaan

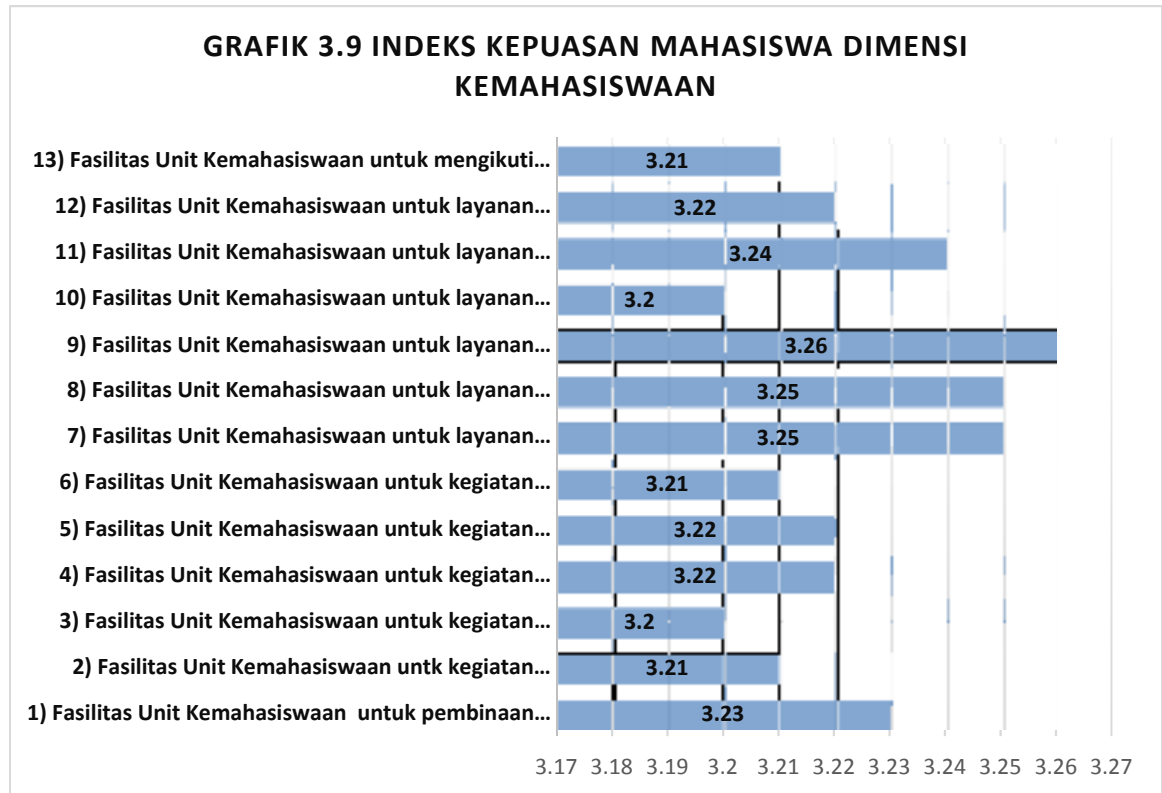
Hasil pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada Dimensi Kemahasiswaan ditunjukkan melalui table berikut:

Tabel 3.9
Indeks Kepuasan Mahasiswa Dimensi Kemahasiswaan

No.	Item	Skor Item
1.	Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan.	3.23
2.	Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan Program Kreatifitas Kemahasiswaan (PKM)	3.21
3.	Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan minat dan bakat di bidang olahraga, seni, sosial, dan kerohanian.	3.20
4.	Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait <i>leadership</i> , <i>critical thinking</i> , <i>creativity</i> , dan <i>nationalism</i> .	3.22
5.	Fasilitasn Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait edupreneur.	3.22
6.	Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu.	3.21
7.	Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu.	3.25
8.	Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan karir.	3.25
9.	Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa	3.26
10.	Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan kesehatan bagi mahasiswa	3.2
11.	Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan pelatihan <i>Job Seeker/ Pusat Karir</i> .	3.24
12.	Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan pelatihan Kewirausahaan	3.22
13.	Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk mengikuti kompetisi baik di bidang Akademik maupun Non Akademik.	3.21
	IKM KEMAHASISWAAN	3.22

Indeks Kepuasan Mahasiswa Dimensi **Kemahasiswaan** diukur berdasarkan Fasilitas yang disediakan oleh Unit Kemahasiswaan yang mendukung kegiatan mahasiswa bidang penalaran, minat dan bakat,

Kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, layanan kesehatan), serta bimbingan karir dan kewirausahaan. Dari penghitungan tersebut diperoleh **IKM = 3.22 = CUKUP**.



BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Program Studi Manajemen memiliki IKM Tahun Akademik 2022/2023 dengan kategori “**CUKUP**” dengan Indeks Kepuasan yang dicapai adalah sebesar **3.08** dengan skala likert yang digunakan adalah pada 5 skala.

Dari 8 Dimensi Bidang Layanan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-IBEK Pangkalpinang yang telah diukur melalui Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen diperoleh **Indeks Kepuasan Tertinggi** terdapat di dalam **Bidang Kemahasiswaan** yakni **3.26** pada pengukuran terhadap faktor **Fasilitas Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa**. Sedangkan **Indeks Kepuasan Terendah** terdapat di dalam **Bidang Pendidikan Aspek Tangibles** yakni **2.96** pada pengukuran terhadap faktor **Fasilitas ruang kuliah kursi, meja, dll) bersih dan dalam keadaan baik**, dan pada pengukuran terhadap faktor **Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa**.

LPM | 09-10-2023