



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IBEK

Kampus  
Merdeka  
INDONESIA JAYA

MERDEKA  
BELAJAR

# KEPUASAN MAHASISWA

Program Studi Manajemen



Semester Genap T.A. 2023/2024

Disusun oleh  
LPM STIE-IBEK



2024

## LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

1. Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi - IBEK Pangkalpinang
2. Unit Pelaksana : Lembaga Penjaminan Mutu
3. Judul Laporan : **Survei Kepuasan Mahasiswa STIE-IBEK  
Pangkalpinang Program Studi Manajemen Tahun  
Akademik 2023/2024 Genap**
4. Penanggung jawab : Rina Iryani, S.E., M.Sc.
5. Jabatan : 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-mail : [spmi@stie-ibek.ac.id](mailto:spmi@stie-ibek.ac.id)
10. Tim Survei :

Ketua : Steven, S.M.

Anggota : Jumardi, S.E.

Pangkalpinang, 14 Oktober 2024

Lembaga Penjaminan Mutu

Ketua



Rina Iryani, S.E., M.Sc.

Mengetahui,

STIE-IBEK Pangkalpinang

Ketua



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



Waket I Bid. Akademik



Hendarti Tri S.M, M.Acc., Ak., CA., CSRS

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya yang tidak terbatas kepada kita semua, sehingga tersusun Laporan “**Survei Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi – IBEK Program Studi Manajemen T.A 2023/2024.**”

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa ini dilaksanakan untuk mengetahui persepsi dan nilai Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan dan penatakelolaan STIE-IBEK Pangkalpinang yang diselenggarakan sepanjang semester genap Tahun Akademik 2023/2024. 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](http://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, 14 Oktober 2024**

**Ketua Tim Survei**



**Steven S.M.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. LATAR BELAKANG**

Indeks Kepuasan Mahasiswa adalah indikator penting untuk mengukur dan menilai kualitas perguruan tinggi. Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi Nomor 184/U/2001, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) STIE-IBEK Pangkalpinang melakukan Survei Kepuasan Mahasiswa untuk mendukung penjaminan mutu dan akuntabilitas pengelolaan perguruan tinggi.

Survei ini bertujuan untuk memahami tingkat kepuasan mahasiswa dengan mengumpulkan data dari berbagai aspek. Penilaian mencakup pengalaman mahasiswa dalam proses belajar-mengajar, penggunaan fasilitas pendukung, pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan, hingga kualitas pelayanan dosen, termasuk kurikulum dan materi pembelajaran. Hasil survei diharapkan memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas layanan perguruan tinggi.

### **I.2. TUJUAN**

Survei Kepuasan Mahasiswa ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

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

### **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 pada Tahun Akademik 2023/2024 Genap. Survei dilaksanakan pada periode pengisian KRS memasuki semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 yang berlangsung mulai tanggal 08 Juli 2024 sampai dengan 19 Agustus 2024.

#### 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 Akuntansi Tahun Akademik 2023/2024, dengan cara membuka akses pengisian survei melalui portal akademik mahasiswa. Jumlah responden dalam survei ini adalah 67 mahasiswa manajemen dari Total 126 mahasiswa STIE IBEK Pangkalpinang.

**Gambar 2.1.**  
**Rekapitulasi Mahasiswa Aktif pada Semester Genap T.A. 2023/2024**

No.	Program Studi	Aktif	Aktif Belum KRS	Cuti	Non Aktif	Keluar	Drop Out	Lulus	Menunggu Uji Kompetensi	MBKM
STIE IBEK										
1.	S1 AKUNTANSI - S1 Reguler	59	27	0	0	0	0	0	0	0
2.	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	67	1	0	1	1	0	0	0	0
<b>Total Rekapitulasi Status Akademik Mahasiswa</b>		<b>126</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Sumber: Ecampuz STIE-IBEK

## 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 terbagi ke dalam 8 bagian/aspek yakni sebagai berikut:

### 1. Dimensi Belajar Mengajar

- a. Kualitas dan Kualifikasi Dosen;
- b. Kurikulum dan Proses Pembelajaran;
- c. Materi dan Bahan yang disampaikan oleh Dosen;
- d. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperoleh setelah mengikuti Perkuliahan;
- e. Suasana Perkuliahan dan Praktikum.

### 2. Dimensi Pelayanan Biro Keuangan, Biro Akademik & Biro Kemahasiswaan

- a. Inisiatif dalam Pelayanan;
- b. Keramahan, Kesopanan dan Sikap dalam Pelayanan;
- c. Kualitas Layanan Secara Keseluruhan dalam menunjang Kelancaran Aktivitas Perkuliahan;
- d. Penampilan dan Kerapian Berpakaian;
- e. Penguasaan Terhadap Bidang Pekerjaan;
- f. Respon dan Kecepatan dalam Pelayanan.

### 3. Dimensi Sarana & Prasarana

- a. Kelengkapan, Kenyaman, Kebersihan Laboratorium Komputer;
- b. Kelengkapan, Kenyamanan dan Kebersihan Sarana Parkir serta Toilet / WC;
- c. Kelengkapan, Kenyamanan, dan Kebersihan Perpustakaan;
- d. Kenyamanan dan Kebersihan Laboratorium e-Business, Galeri Investasi Pasar Modal Indonesia, Student Lounge;
- e. Kenyamanan, Kebersihan dan Keamanan Ruang Kuliah;
- f. Kenyamanan, Kebersihan, dan Keamanan Ruang Ibadah (Mushola);
- g. Kenyamanan, Kebersihan, Kelengkapan dan Keamanan Ruang Unit Kegiatan Mahasiswa;
- h. Ketersediaan Bandwidth Hot Spot;
- i. Ketersediaan Green Area dan Taman Kampus;
- j. Relevansi, Akurasi dan Tepat Waktu STIE-IBEK eCampuz.

### 4. Layanan Bidang Pendidikan (Aspek Tangible)

- 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

### 5. Layanan Bidang Pendidikan (Aspek Empathy)

- 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

**6. 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

**7. 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 kuliah 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

**8. 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



### 2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data

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

Indeks	Predikat
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

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.

Perhitungan untuk mendapatkan nilai kepuasan menggunakan rumus skala likert yaitu:

Skor terbesar – Skor terkecil

Nilai Tertinggi

$$\text{Interval} \frac{4 - 1}{4} = 0,75 \quad \frac{100\%}{4} = 25\%$$

**Tabel 1.**

**Klasifikasi Skala Kepuasan**

Nilai	Kategori
> 3,26 - 4,0	Sangat Baik
> 2,51 - 3,25	Baik
> 1,76 - 2,5	Cukup
1,0 - 1,75	Kurang

### BAB III HASIL & PEMBAHASAN

#### 3.1 Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Tahun Akademik 2023/2024 Genap

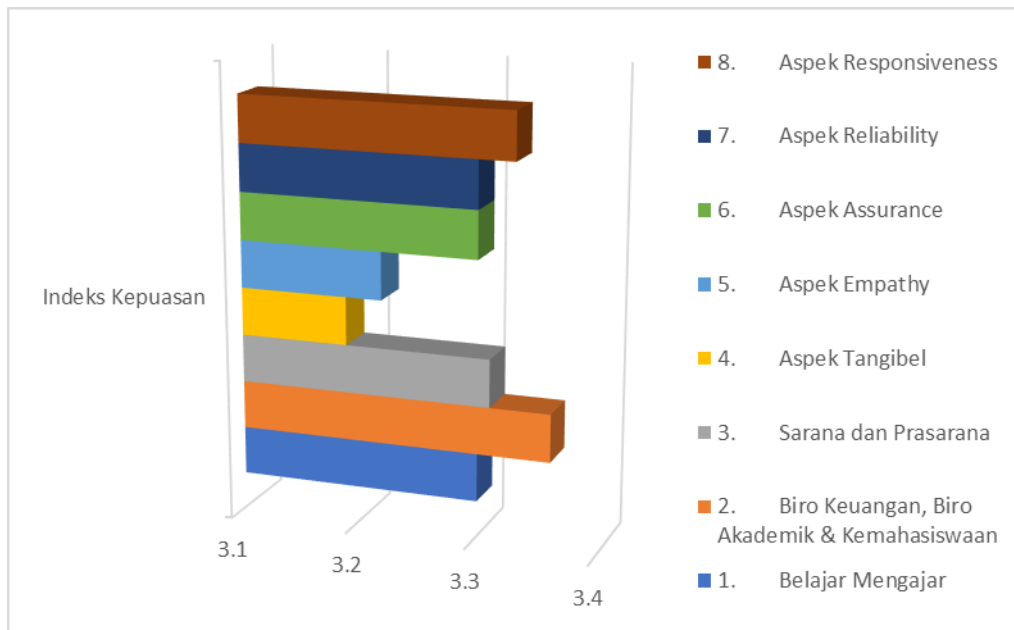
Berdasarkan hasil olah data terhadap jawaban survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-IBEK Pangkalpinang dengan total responden **67 mahasiswa**, maka dapat diketahui Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen STIE-IBEK Pangkalpinang dalam melaksanakan perkuliahan :

**Tabel 3.1**  
**Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen T.A. 2023/2024 Genap**

No.	Bidang	Indeks Kepuasan
1.	<b>Belajar Mengajar</b>	<b>3.30</b>
2.	<b>Biro Keuangan, Biro Akademik &amp; Kemahasiswaan</b>	<b>3.36</b>
3.	<b>Sarana dan Prasarana</b>	<b>3.31</b>
4.	<b>Aspek Tangibel</b>	<b>3.22</b>
5.	<b>Aspek Empathy</b>	<b>3.19</b>
6.	<b>Aspek Assurance</b>	<b>3.30</b>
7.	<b>Aspek Reliability</b>	<b>3.30</b>
8.	<b>Aspek Responsiveness</b>	<b>3.33</b>
	<b>IK Mahasiswa Prodi Manajemen</b>	<b>3.29</b>

Indeks Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada 8 bidang dapat diuraikan sebagai berikut: pada bidang **Belajar mengajar** diperoleh **IK 3.30 = Sangat Baik**, pada bidang **Biro Keuangan, Biro Akademik & Kemahasiswaan** diperoleh **IK 3.36 = Sangat Baik**, pada bidang **Sarana & Prasarana** diperoleh **IK 3.31 = Sangat Baik**, pada Aspek **Tangibels** diperoleh **IK 3.19 = Baik**, pada Aspek **Emphaty** diperoleh **IK 3.22 = Baik**, pada Aspek **Asurance** diperoleh **IK 3.30 = Sangat Baik**, pada Aspek **Reliability** diperoleh **IK 3.30 = Sangat Baik**, pada Aspek **Responsiveness** diperoleh **IK 3.33 = Sangat Baik**.

Dengan demikian diperoleh **Indeks Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE-IBEK Pangkalpinang Tahun Akademik 2023/2024** adalah **IKM 3.29 = Sangat Baik**.



**Gambar 3.1 Indeks Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2023/2024**

### 3.2 Kepuasan Mahasiswa Bidang Belajar Mengajar STIE-IBEK Pangkalpinang

Tingkat kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada bidang Belajar mengajar diukur melalui lima (5) butir pertanyaan. Hasil pengukuran terhadap butir pertanyaan tersebut dapat dijabarkan melalui tabel berikut:

**Tabel 3.2.**  
**Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen pada bidang Belajar Mengajar**

No.	Item	Skor Item
1.	Kualitas dan Kualifikasi Dosen	<b>3.31</b>
2.	Kurikulum dan Proses Pembelajaran	<b>3.28</b>
3.	Materi dan Bahan yang disampaikan oleh Dosen	<b>3.31</b>
4.	Pengetahuan dan Keterampilan yang diperoleh setelah mengikuti Perkuliahan.	<b>3.29</b>
5.	Suasana Perkuliahan dan Praktikum	<b>3.29</b>
	<b>IK Belajar Mengajar</b>	<b>3.30</b>

Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada bidang Belajar mengajar yang telah dilaksanakan sepanjang semester adalah **3.30 = Sangat Baik**.

### 3.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Biro Keuangan, Biro Akademik & Kemahasiswaan

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

**Tabel 3.3**  
**Biro Keuangan, Biro Akademik & Kemahasiswaan**

No.	Item	Skor Item
1.	Inisiatif dalam Pelayanan	3.34
2.	Keramahan, Kesopanan dan Sikap dalam Pelayanan	3.37
3.	Kualitas Layanan Secara Keseluruhan dalam menunjang Kelancaran Aktivitas Perkuliahan	3.38
4.	Penampilan dan Kerapian Berpakaian	3.38
5.	Penguasaan Terhadap Bidang Pekerjaan	3.35
6.	Respon dan Kecepatan dalam Pelayanan	3.35
	<b>IK Keuangan, Biro Akademik &amp; Kemahasiswaan</b>	<b>3.36</b>

Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada bidang Keuangan, Biro Akademik & Kemahasiswaan yang telah dilaksanakan sepanjang semester adalah **3.36 = Sangat Baik**.

### 3.4 Kepuasan Mahasiswa Bidang Sarana & Prasarana

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

**Tabel 3.4**  
**Indeks Kepuasan Mahasiswa Sarana & Prasarana**

No.	Item	Skor Item
1.	Kelengkapan, Kenyaman, Kebersihan Laboratorium Komputer	3.28
2.	Kelengkapan, Kenyamanan dan Kebersihan Sarana Parkir serta Toilet / WC	3.32
3.	Kelengkapan, Kenyamanan, dan Kebersihan Perpustakaan	3.32
4.	Kenyamanan dan Kebersihan Laboratorium e-Business, Galeri Investasi Pasar Modal Indonesia, Student Lounge.	3.31
5.	Kenyamanan, Kebersihan dan Keamanan Ruang Kuliah	3.32
6.	Kenyamanan, Kebersihan, dan Keamanan Ruang Ibadah(Mushola)	3.31
7.	Kenyamanan, Kebersihan, Kelengkapan dan Keamanan RuangUnit Kegiatan Mahasiswa	3.31
8.	Ketersediaan Bandwidth Hot Spot.	3.28
9.	Ketersediaan Green Area dan Taman Kampus	3.28
10.	Relevansi, Akurasi dan Tepat Waktu STIE-IBEK eCampuz	3.32

	<b>IK Sarana dan Prasarana</b>	<b>3.31</b>
--	--------------------------------	-------------

Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap sarana dan prasarana diukur berdasarkan fasilitas yang disediakan oleh Sekolah Tinggi yang mendukung kegiatan pembelajaran dan pengembangan mahasiswa. Dari penghitungan tersebut diperoleh **IK = 3.31 = Sangat Baik**.

### 3.3 Kepuasan Mahasiswa Aspek Tangibel

Hasil pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada aspek Tangibel ditunjukkan melalui table berikut:

**Tabel 3.3**  
**Indeks Kepuasan Mahasiswa Aspek Tangibel**

No.	Item	Skor Item
1.	Fasilitas ruang kuliah, kursi, meja, dll) bersih dan dalam keadaan baik	<b>3.14</b>
2.	Keberadaan Laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa	<b>3.27</b>
3.	Ruang baca perpustakaan nyaman	<b>3.24</b>
4.	Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi	<b>3.23</b>
5.	Ruang tunggu pelayanan nyaman	<b>3.21</b>
	<b>IK Aspek Tangibel</b>	<b>3.22</b>

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 kerapian ruang kuliah, serta kenyamanan ruang tunggu pelayanan. Dari pengukuran terhadap 5 item tersebut diperoleh **IK 3.22 = Baik**.

### 3.4 Kepuasan Mahasiswa Terhadap 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 Aspek Emphaty**

No.	Item	Skor Item
-----	------	-----------

1.	Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima mahasiswa	<b>3.16</b>
2.	Dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	<b>3.20</b>
3.	Dosen telah memberikan nilai secara objektif dan adil	<b>3.21</b>
4.	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	<b>3.20</b>
5.	Selama ini minat dan bakat bidang akademik yang dimiliki mahasiswa dapat berkembang dengan baik	<b>3.16</b>
<b>IK Aspek Emphaty</b>		<b>3.19</b>

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 **IK 3.19 = Baik.**

### 3.5 Kepuasan Mahasiswa Aspek Assurance

Hasil pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada aspek Assurance ditunjukkan melalui table berikut:

**Tabel 3.5**  
**Indeks Kepuasan Mahasiswa Aspek Assurance**

No.	Item	Skor Item
1.	Efektifitas waktu yang dipergunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan	<b>3.3</b>
2.	Kesantunan/ keramahan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	<b>3.3</b>
3.	Kesantunan/ keramahan pengelola program studi (Ketua/ Sekretaris Prodi) dalam memberikan pelayanan	<b>3.31</b>
4.	Kesantunan/ keramahan pimpinan (Ketua dan Wakil Ketua) dalam memberikan pelayanan	<b>3.3</b>
5.	Kesantunan/ keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	<b>3.32</b>
6.	Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	<b>3.3</b>
7.	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.	<b>3.31</b>
8.	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh STIE-IBEK Pangkalpinang melalui Dosen Pembimbing Akademik	<b>3.29</b>

	<b>IK Aspek Assurance</b>	<b>3.3</b>
--	---------------------------	------------

Pada 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 **IK 3.3 = Sangat Baik**.

### 3.6 Kepuasan Mahasiswa Aspek Reliability

Hasil pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada aspek Reliability ditunjukkan melalui table berikut:

**Tabel 3.6**  
**Indeks Kepuasan Mahasiswa Aspek Reliability**

No.	Item	Skor Item
1.	Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat dalam pembelajaran	<b>3.33</b>
2.	Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa	<b>3.30</b>
3.	Dosen mengembalikan hasil ujian/ tugas/ pekerjaan mahasiswa dengan nilai yang objektif	<b>3.26</b>
4.	Dosen pengampu mata uliah sesuai dengan bidang keahliannya	<b>3.31</b>
5.	Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan	<b>3.26</b>
6.	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	<b>3.31</b>
7.	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	<b>3.30</b>
8.	Kualitas Bahan Ajar (handout, modul, dll) yang digunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan	<b>3.29</b>
9.	Penyediaan waktu untuk diskusi dan Tanya jawab	<b>3.46</b>
	<b>IK Aspek Reliability</b>	<b>3.3</b>

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada 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 **IK 3.3 = Sangat Baik**.

### 3.7 Kepuasan Mahasiswa Aspek Responsiveness

Hasil pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen pada aspek Responsiveness ditunjukkan melalui table berikut:

**Tabel 3.7**  
**Indeks Kepuasan Mahasiswa Aspek Responsiveness**

No.	Item	Skor Item
1.	Kualitas bimbingan yang dilakukan oleh Dosen PA (Pembimbing Akademik)/ Dosen Wali	<b>3.39</b>
2.	Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik.	<b>3.31</b>
3.	Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa	<b>3.30</b>
4.	Kualitas layanan bimbingan Pengisian KRS (Kartu Rencana Studi) bagi mahasiswa	<b>3.36</b>
5.	Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik	<b>3.31</b>
	<b>IK Aspek Responsiveness</b>	<b>3.33</b>

Pada aspek Responsiveness dilakukan pengukuran berdasarkan kualitas bimbingan akademik dan non akademik. Dari pengukuran yang telah dilaksanakan, diperoleh **IK 3.33 = Sangat Baik.**



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan survei pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Program Studi Manajemen memiliki IK Tahun Akademik 2023/2024 dengan kategori “**Sangat Baik**” dengan indeks kepuasan yang dicapai adalah sebesar **3.29** dengan skala likert yang digunakan adalah pada 4 skala.

Dari 8 aspek/bidang di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-IBEK Pangkalpinang yang telah diukur melalui Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen diperoleh indeks kepuasan **tertinggi** untuk **bidang Keuangan, Biro Akademik & Kemahasiswaan** yakni **3.36**. Sedangkan indeks kepuasan **terendah** ditemukan pada aspek **Tangibel** yakni **3.14** pada point “**fasilitas ruang kuliah, kursi, meja, dll) bersih dan dalam keadaan baik**”.

#### 4.2 SARAN

##### A. **Pertahankan dan Tingkatkan Kinerja Keuangan dan Biro Akademik:**

- a. **Transparansi Keuangan:** Terus pertahankan transparansi dalam pengelolaan keuangan perguruan tinggi.
- b. **Efisiensi:** Lakukan evaluasi berkala untuk mencari peluang peningkatan efisiensi dalam penggunaan anggaran.
- c. **Pelayanan Prima:** Tingkatkan kualitas pelayanan Biro Akademik & Kemahasiswaan, misalnya dengan mempercepat proses administrasi, memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta meningkatkan responsivitas terhadap pertanyaan mahasiswa.

##### B. **Perbaiki Kondisi Fasilitas Fisik:**

- a. **Pemeliharaan Berkala:** Jadwalkan pemeliharaan rutin untuk memastikan kebersihan dan kondisi baik seluruh fasilitas, terutama ruang kuliah.
- b. **Perbaikan dan Penggantian:** Lakukan perbaikan atau penggantian terhadap fasilitas yang rusak atau tidak layak pakai.

- c. **Inovasi:** Pertimbangkan untuk melakukan renovasi atau penambahan fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan mahasiswa, seperti ruang belajar bersama yang modern atau fasilitas olahraga yang lengkap.
- d. **Libatkan Mahasiswa:** Ajak mahasiswa untuk memberikan masukan mengenai perbaikan fasilitas yang diinginkan.

**C. Tingkatkan Pengawasan terhadap Kebersihan:**

- a. **Tugas dan Tanggung Jawab:** Tetapkan tugas dan tanggung jawab yang jelas kepada petugas kebersihan.
- b. **Standar Kebersihan:** Buat standar kebersihan yang jelas dan terukur.
- c. **Inspeksi Berkala:** Lakukan inspeksi berkala untuk memastikan standar kebersihan terpenuhi.

## LAMPIRAN

Adapun lampiran data yang digunakan dalam penyusunan laporan dapat dilihat melalui barcode berikut :

