



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IBEK

Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

MERDEKA
BELAJAR

KEPUASAN MAHASISWA

Program Studi Manajemen



Semester Ganjil T.A. 2025/2026

Disusun oleh
LPM STIE-IBEK



2025

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

1. Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi - IBEK Pangkalpinang Bangka
2. Unit Pelaksana : Lembaga Penjaminan Mutu
3. Judul Laporan : **Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Semester Ganjil Tahun Akademik 2025/2026**
4. Penanggung jawab : Dr. Rizal R. Manullang, M.M., M.Kom
5. Jabatan : Ketua Sekolah Tinggi
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 : Steven, S.M.
Anggota : Jumardi, S.E.

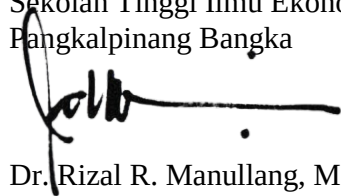
Pangkalpinang, 11 Januari 2026
Staff Bidang Standarisasi



Steven, S.M

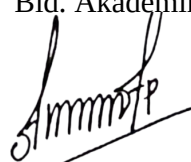
Mengetahui,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi - IBEK Pangkalpinang Bangka

Ketua,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi – IBEK
Pangkalpinang Bangka



Dr. Rizal R. Manullang, M.M., M.Kom
NIDN. 0214067401

Wakil Ketua I
Bid. Akademik



Hendarti Tri S.M, M.Acc., Ak., CA., CSRS
NIDN. 021311900

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 Tahun Akademik 2025/2026 Ganjil.”**

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 ganjil Tahun Akademik 2025/2026. 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, 11 Januari 2026
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 mengikuti Ujian Akhir Semester pada Tahun Akademik 2025/2026 Ganjil. Survei dilaksanakan pada periode pencetakan kartu ujian berlangsung mulai tanggal 08 Desember 2026 sampai dengan 12 Desember 2026.

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 2025/2026, dengan cara membuka akses pengisian survei melalui portal akademik mahasiswa. Jumlah responden dalam survei ini adalah 56 mahasiswa manajemen dari Total 126 mahasiswa STIE IBEK Pangkalpinang.

Gambar 2.1.
Rekapitulasi Mahasiswa Aktif pada Semester Genap 2025/2026

Daftar Rekapitulasi Status Akademik Mahasiswa - Semester : Gasal 2025/2026 Cetak

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	60	1	0	2	0	0	0	0	3
2.	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	66	0	0	4	0	0	0	0	7
Total Rekapitulasi Status Akademik Mahasiswa		126	1	0	6	0	0	0	0	10

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:

$$\frac{\text{Skor terbesar} - \text{Skor terkecil}}{\text{Nilai Tertinggi}}$$

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

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 2025/2026

Genap

Berdasarkan hasil olah data terhadap jawaban survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-IBEK Pangkalpinang dengan total responden **56 mahasiswa**, maka dapat diketahui Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen STIE-IBEK Pangkalpinang dalam melaksanakan perkuliahan:

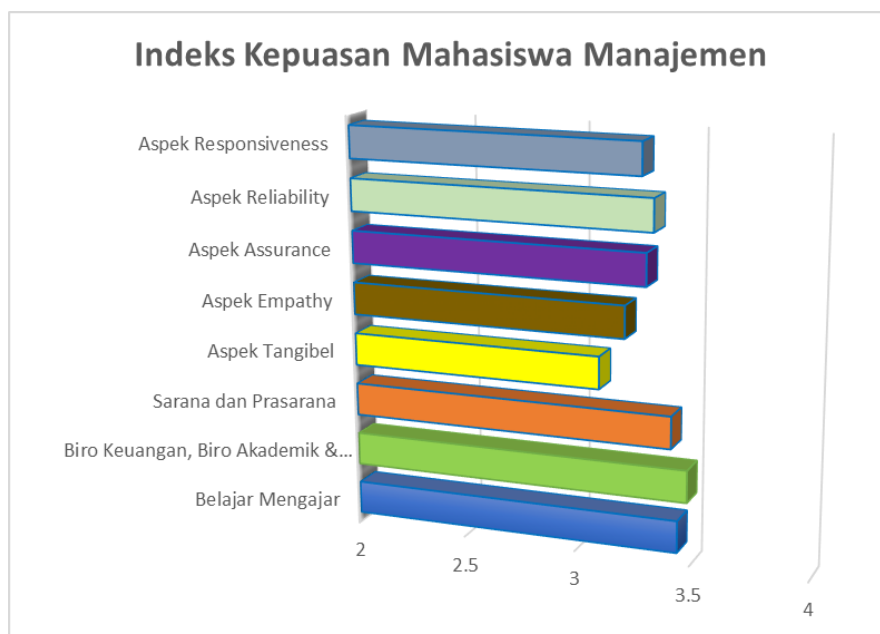
Tabel 3.1
Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen T.A. 2025/2026 Ganjil

No.	Bidang	Indeks Kepuasan
1.	Belajar Mengajar	3.44
2.	Biro Keuangan, Biro Akademik & Kemahasiswaan	3.48
3.	Sarana dan Prasarana	3.41
4.	Aspek Tangibel	3.1
5.	Aspek Empathy	3.21
6.	Aspek Assurance	3.3
7.	Aspek Reliability	3.33
8.	Aspek Responsiveness	3.28
	IK Mahasiswa Prodi Manajemen	3.32

Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) Program Studi Manajemen pada 8 bidang menunjukkan hasil yang sangat baik. Pada bidang Belajar Mengajar diperoleh IK sebesar **3.4** (Sangat Baik). Bidang Biro Keuangan serta Biro Akademik dan Kemahasiswaan memperoleh IK **3.48** (Sangat Baik). Bidang sarana dan prasarana mencatat IK **3.41** (Sangat Baik).

Pada aspek layanan, aspek *Tangibles* memperoleh IK **3.10** (Baik), aspek *Empathy* sebesar **3.21** (Baik), aspek *Assurance* sebesar **3.30** (Sangat Baik), aspek *Reliability* sebesar **3.33** (Sangat Baik), serta aspek *Responsiveness* sebesar **3.28** (Sangat Baik).

Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE-IBEK Pangkalpinang Tahun Akademik 2025/2026 semester Ganjil mencapai nilai **IKM 3.32** dengan kategori **Sangat Baik**.



Gambar 3.1 Indeks Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE-IBEK Pangkalpinang semester Ganjil T.A 2025/2026

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 Gambar berikut:

Gambar 3.2
Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen pada bidang Belajar Mengajar

Survey Kepuasan Mahasiswa T.A. 2025/2026 Ganjil (Dimensi Belajar Mengajar)					
No	Pertanyaan	Jumlah Responden	Jumlah Data	Total Nilai	Rata-Rata Nilai
1	Kualitas dan Kualifikasi Dosen	56	56	192	3.43
2	Kurikulum dan Proses Pembelajaran	56	56	194	3.46
3	Materi dan Bahan yang disampaikan oleh Dosen	56	56	195	3.48
4	Pengetahuan dan Keterampilan yang diperoleh setelah mengikuti Perkuliahan.	56	56	193	3.45
5	Suasana Perkuliahan dan Praktikum	56	56	191	3.41

IK Belajar Mengajar	3.44
----------------------------	-------------

Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada bidang Belajar mengajar yang telah dilaksanakan sepanjang semester adalah **3.44 = 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:

Gambar 3.3
Biro Keuangan, Biro Akademik & Kemahasiswaan

Survey Kepuasan Mahasiswa T.A. 2025/2026 Ganjil (Dimensi Pelayanan Biro Keuangan, Biro Akademik & Biro Kemahasiswaan/Humas)					
No	Pertanyaan	Jumlah Responden	Jumlah Data	Total Nilai	Rata-Rata Nilai
1	Inisiatif dalam Pelayanan	56	56	193	3.45
2	Keramahan, Kesopanan dan Sikap dalam Pelayanan	56	56	196	3.50
3	Kualitas Layanan Secara Keseluruhan dalam menunjang Kelancaran Aktivitas Perkuliahan	56	56	195	3.48
4	Penampilan dan Kerapian Berpakaian	56	56	196	3.50
5	Penguasaan Terhadap Bidang Pekerjaan	56	56	195	3.48
6	Respon dan Kecepatan dalam Pelayanan	56	56	196	3.50

IK Keuangan, Biro Akademik & Kemahasiswaan	3.48
---	-------------

Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada bidang Keuangan, Biro Akademik & Kemahasiswaan yang telah dilaksanakan sepanjang semester adalah **3.48 = Sangat Baik**.

3.4 Kepuasan Mahasiswa Bidang Sarana & Prasarana

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

Gambar 3.4
Indeks Kepuasan Mahasiswa Sarana & Prasarana

Survey Kepuasan Mahasiswa T.A. 2025/2026 Ganjil (Dimensi Sarana Prasarana)					
No	Pertanyaan	Jumlah Responden	Jumlah Data	Total Nilai	Rata-Rata Nilai
1	Kelengkapan, Kenyamanan, Kebersihan Laboratorium Komputer	56	56	190	3.39
2	Kelengkapan, Kenyamanan dan Kebersihan Sarana Parkir serta Toilet / WC	56	56	189	3.38
3	Kelengkapan, Kenyamanan, dan Kebersihan Perpustakaan	56	56	191	3.41
4	Kenyamanan dan Kebersihan Laboratorium e-Business, Galeri Investasi Pasar Modal Indonesia, Student Lounge.	56	56	191	3.41
5	Kenyamanan, Kebersihan dan Keamanan Ruang Kuliah	56	56	192	3.43
6	Kenyamanan, Kebersihan, dan Keamanan Ruang Ibadah (Mushola)	56	56	194	3.46
7	Kenyamanan, Kebersihan, Kelengkapan dan Keamanan Ruang Unit Kegiatan Mahasiswa	56	56	190	3.39
8	Ketersediaan Bandwidth Hot Spot.	56	56	188	3.36
9	Ketersediaan Green Area dan Taman Kampus	56	56	190	3.39
10	Relevansi, Akurasi dan Tepat Waktu STIE-IBEK eCampuz	56	56	193	3.45

	IK Sarana dan Prasarana	3.41
--	--------------------------------	-------------

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 = 3.41 = Sangat Baik**.

3.3 Kepuasan Mahasiswa Aspek Tangibel

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

Gambar 3.3
Indeks Kepuasan Mahasiswa Aspek Tangibel

Keputusan Mahasiswa Aspek Tangibels STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2025/2026

No	Pertanyaan	Jumlah Responden	Jumlah Data	Total Nilai	Rata-Rata Nilai
1	Fasilitas ruang kuliah kursi, meja, dll) bersih dan dalam keadaan baik	56	56	170	3.04
2	Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa	56	56	173	3.09
3	Ruang baca perpustakaan nyaman	56	56	175	3.13
4	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi	56	56	175	3.13
5	Ruang tunggu pelayanan nyaman	56	56	175	3.13

IK Aspek Tangibel	3.10
--------------------------	-------------

Pada dimensi pendidikan aspek *tangible*, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori **Baik** dengan nilai Indeks Kepuasan (IK) sebesar **3.10**. Hasil ini menunjukkan bahwa sarana, prasarana, serta fasilitas pendukung pembelajaran telah tersedia dan dimanfaatkan dengan cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan agar dapat lebih optimal dalam menunjang proses pembelajaran.

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	Pertanyaan	Jumlah Responden	Jumlah Data	Total Nilai	Rata-Rata Nilai
1	Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima mahasiswa	56	56	175	3.13
2	Dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	56	56	184	3.29
3	Dosen telah memberikan nilai secara objektif dan adil	56	56	183	3.27
4	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	56	56	182	3.25
5	Selama ini minat dan bakat bidang akademik yang dimiliki mahasiswa dapat berkembang dengan baik	56	56	175	3.13

IK Aspek Emphaty	3.10
-------------------------	-------------

Pada dimensi pendidikan aspek *emphaty*, tingkat kepuasan mahasiswa menunjukkan kategori **Baik** dengan nilai Indeks Kepuasan (IK) sebesar **3.10**. Hasil ini mencerminkan bahwa layanan pendidikan yang diberikan dosen telah berjalan dengan baik dan dirasakan cukup memenuhi harapan mahasiswa, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas layanan ke depan.

3.5 Kepuasan Mahasiswa Aspek Assurance

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

Gambar 3.5
Indeks Kepuasan Mahasiswa Aspek Assurance

No	Pertanyaan	Jumlah Responden	Jumlah Data	Total Nilai	Rata-Rata Nilai
1	Efektifitas waktu yang dipergunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan	56	56	186	3.32
2	Kesantunan/keramahan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	56	56	187	3.34
3	Kesantunan/keramahan pengelola prodi (Ka/Sek Prodi) dalam memberikan pelayanan	56	56	187	3.34
4	Kesantunan/keramahan pimpinan (Ketua dan Wakil Ketua) dalam memberikan pelayanan	56	56	187	3.34
5	Kesantunan/keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	56	56	187	3.34
6	Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	56	56	186	3.32
7	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	56	56	186	3.32
8	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIE-IBEK Pangkalpinang melalui Dosen Pembimbing Akademik	56	56	185	3.30

IK Aspek Assurance	3.3
---------------------------	------------

Pada dimensi pendidikan aspek *assurance*, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori **Sangat Baik** dengan nilai Indeks Kepuasan (IK) sebesar **3,30**. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa yakin terhadap kompetensi, profesionalisme, serta keandalan dosen dan institusi dalam menyelenggarakan proses pembelajaran.

3.6 Kepuasan Mahasiswa Aspek Reliability

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

Gambar 3.6
Indeks Kepuasan Mahasiswa Aspek Reliability

■ Kepuasan Mahasiswa Aspek Reliability STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2025/2026

No	Pertanyaan	Jumlah Responden	Jumlah Data	Total Nilai	Rata-Rata Nilai
1	Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat dalam pembelajaran	56	56	190	3.39
2	Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa	56	56	186	3.32
3	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas/pekerjaan mahasiswa dengan nilai yang objektif	56	56	184	3.29
4	Dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya	56	56	189	3.38
5	Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan	56	56	183	3.27
6	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	56	56	185	3.30
7	Kualitas Bahan Ajar (handout, modul, dll) yang digunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan	56	56	187	3.34
8	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	56	56	186	3.32
9	Penyediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	56	56	188	3.36

IK Aspek Reliability	3.3
-----------------------------	------------

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:

Gambar 3.7
Indeks Kepuasan Mahasiswa Aspek Responsiveness

No	Pertanyaan	Jumlah Responden	Jumlah Data	Total Nilai	Rata-Rata Nilai
1	Kualitas bimbingan yang dilakukan oleh dosen PA (Pembimbing Akademik)/dosen wali	56	56	185	3.30
2	Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik	56	56	181	3.23
3	Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa	56	56	183	3.27
4	Kualitas layanan bimbingan Pengisian KRS (Kartu Rencana Studi) bagi mahasiswa	56	56	186	3.32
5	Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik	56	56	185	3.30

IK Aspek Responsiveness	3.28
--------------------------------	-------------

Pada dimensi pendidikan aspek *responsiveness*, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori **Sangat Baik** dengan nilai Indeks Kepuasan (IK) sebesar **3.28**. Hasil ini menunjukkan bahwa dosen dan institusi dinilai tanggap dalam memberikan layanan serta merespons kebutuhan dan permasalahan mahasiswa secara tepat waktu.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Tahun Akademik 2025/2026, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) sebesar **3.32** pada skala Likert 4.

Dari hasil survei tersebut, aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi diperoleh pada bidang **Keuangan, Biro Akademik dan Kemahasiswaan** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **3.48**, yang menunjukkan bahwa layanan administrasi dan akademik telah berjalan sangat baik dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Sementara itu, aspek yang masih perlu mendapatkan perhatian adalah aspek **Tangible** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **3.10**, khususnya yang berkaitan dengan kondisi dan kelayakan fasilitas ruang kuliah. Aspek ini menjadi perhatian penting bagi institusi untuk terus melakukan peningkatan sarana dan prasarana guna mendukung kenyamanan dan efektivitas proses pembelajaran.

4.2 SARAN

A. Aspek Keuangan, Biro Akademik dan Kemahasiswaan (IK 3.48 – Sangat Baik)

1. Mempertahankan kualitas layanan yang telah berjalan dengan baik dan konsisten.
2. Menjadikan standar pelayanan pada bidang ini sebagai acuan atau contoh bagi unit kerja lainnya.
3. Menjaga ketepatan waktu, kejelasan informasi, serta kemudahan layanan kepada mahasiswa agar tingkat kepuasan tetap terjaga.

B. Aspek Tangible (IK 3.10 – Baik)

1. **Fasilitas ruang kuliah (kursi, meja, dan perlengkapan lainnya)**
Melakukan perawatan dan penggantian fasilitas yang sudah tidak layak pakai serta memastikan kebersihan ruang kuliah tetap terjaga secara rutin agar mendukung kenyamanan proses pembelajaran.
2. **Keberadaan dan relevansi laboratorium**
Menyesuaikan ketersediaan dan pemanfaatan laboratorium dengan kebutuhan

keilmuan mahasiswa, baik melalui optimalisasi fasilitas yang ada maupun perencanaan pengembangan laboratorium secara bertahap.

3. Ruang baca perpustakaan

Meningkatkan kenyamanan ruang baca melalui penataan ruang yang lebih baik, kebersihan, serta penyediaan fasilitas pendukung agar mahasiswa lebih optimal dalam memanfaatkan perpustakaan.

4. Penataan ruang kuliah

Menjaga kerapian dan kebersihan ruang kuliah secara konsisten dengan penjadwalan pengawasan rutin guna menciptakan lingkungan belajar yang kondusif.

5. Ruang tunggu pelayanan

Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu pelayanan melalui penataan ruang, kebersihan, dan kelengkapan fasilitas pendukung sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan kepada mahasiswa.

LAMPIRAN

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

