

LAPORAN ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK STBA JIA

TAHUN AKADEMIK 2020/2021



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
SEKOLAH TINGGI BAHASA ASING JIA
BEKASI
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Angket Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Pelayanan Akademik STBA JIA

Bekasi, 2021



Rahayu Aprilianti, M.Pd
Ketua LPM



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat 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 tangibles.....	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

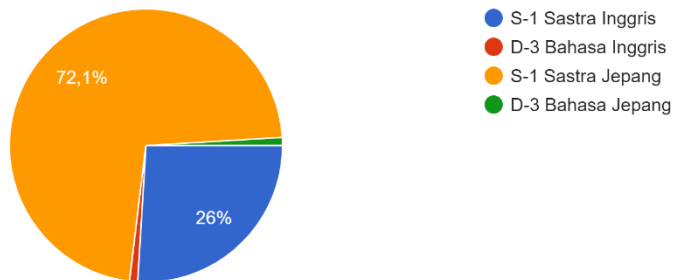
Penyebaran angket dilaksanakan melalui *google form*. Link dibagikan di akhir semesters setelah UAS sampai pengisian KRS. Pengisian angket menjadi syarat mahasiswa mengisi KRS.

BAB II
HASIL DAN ANALISIS ANKET KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
AKADEMIK STBA JIA

A. Responden

Responden angket kepuasan mahasiswa STBA JIA *Tracer study* STBA JIA pada tahun akademik 2020/2021 berjumlah 208 mahasiswa. Responden berasal dari asal 4 program studi. Mahasiswa S1 Sastra Jepang berjumlah 150, D3 bahasa Jepang berjumlah 2, S1 Sastra Inggris berjumlah 54, dan D3 bahasa Inggris berjumlah 1 mahasiswa. Responden terbesar berasal dari mahasiswa program studi Sastra Jepang.

Jurusan
208 jawaban



Tabel 1 Distribusi Responden Angket Kepuasan Mahasiswa STBA JIA

B. Hasil Analisis Angket Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan STBA JIA

Responden lulusan STBA JIA dari tahun 2016 sampai 2018 berjumlah 179 lulusan. Berikut hasil pelacakan mengenai keselarasan horizontal, vertikal, masa tunggu kerja, dan tempat kerja lulusan.

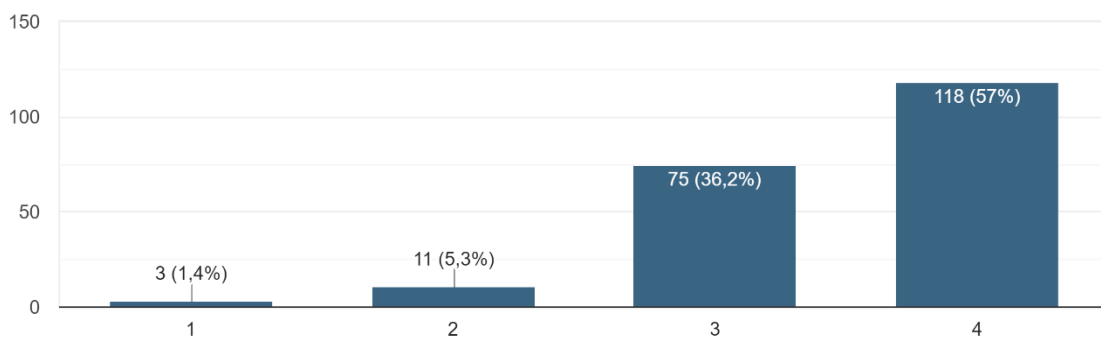
1. Aspek tangibles

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 rapi

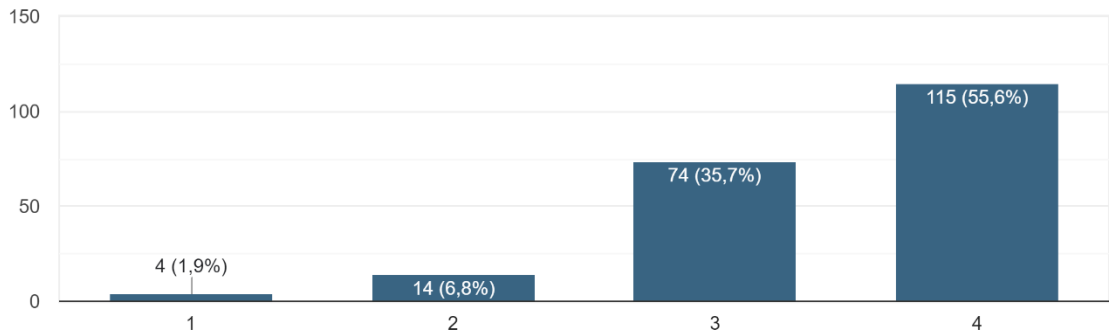
207 jawaban



b. Ruang kuliah sejuk dan nyaman

Ruang kuliah sejuk dan nyaman

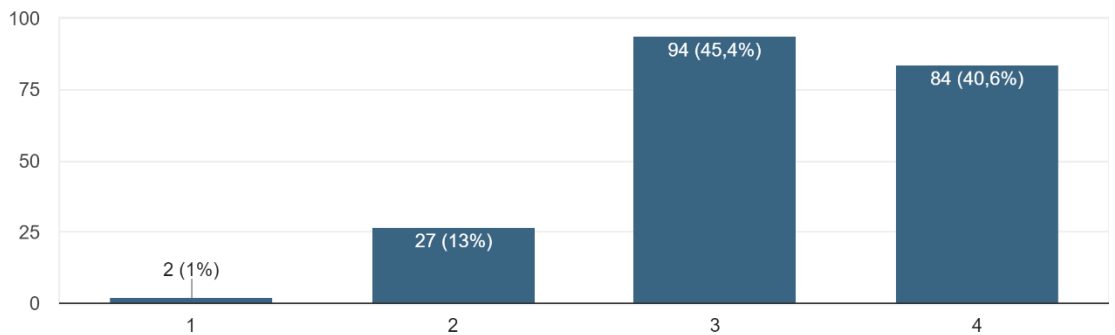
207 jawaban



c. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.

Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah

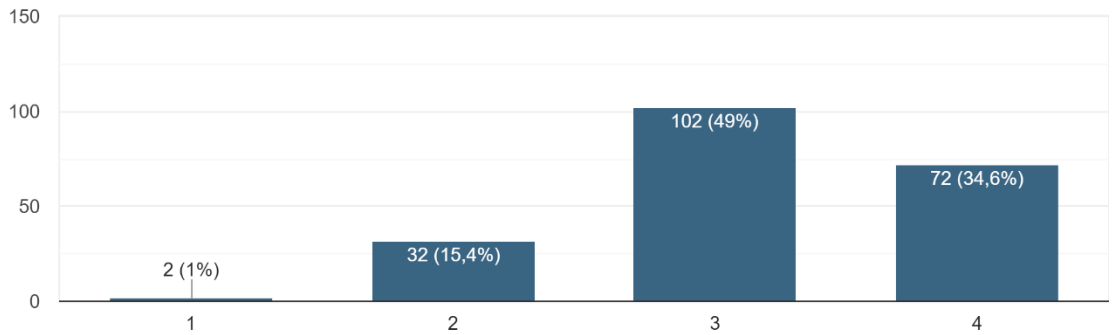
207 jawaban



d. STBA JIA mempunyai perpustakaan yang lengkap

STBA JIA mempunyai perpustakaan yang lengkap

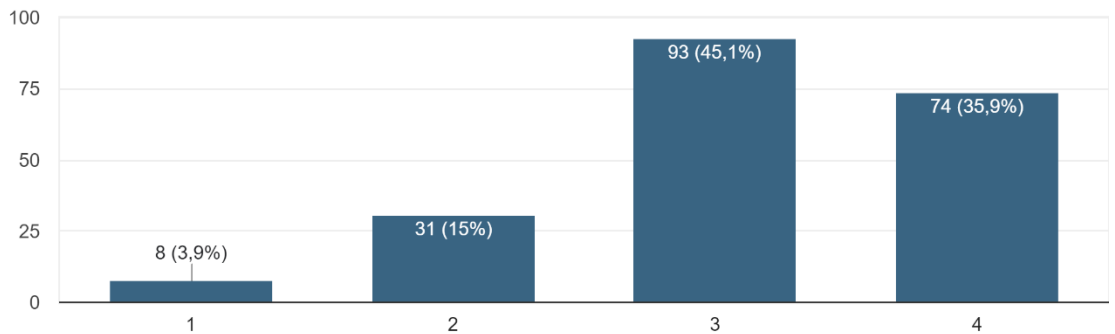
208 jawaban



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)

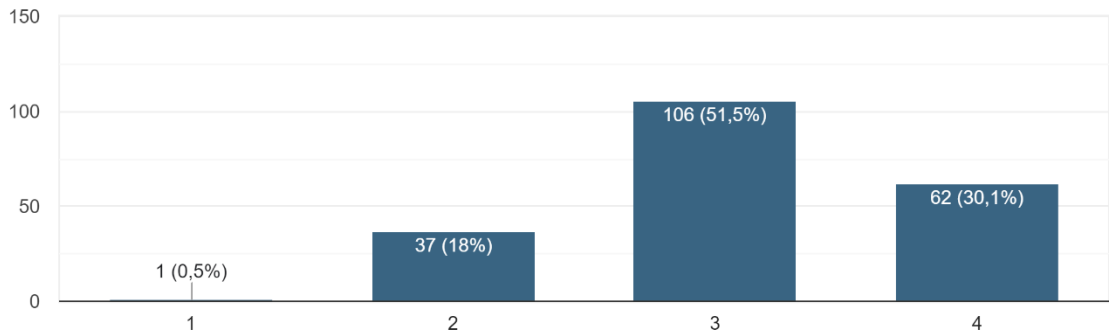
206 jawaban



f. Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STBA JIA

Ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan STBA JIA

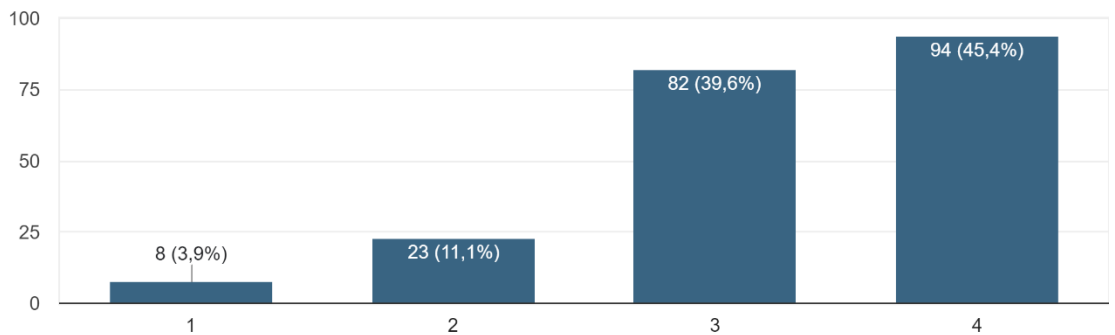
206 jawaban



g. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih

Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih

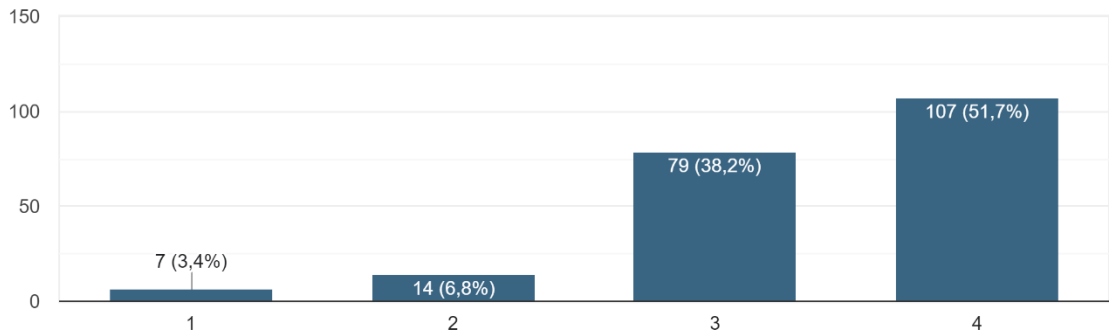
207 jawaban



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

Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STBA JIA

207 jawaban

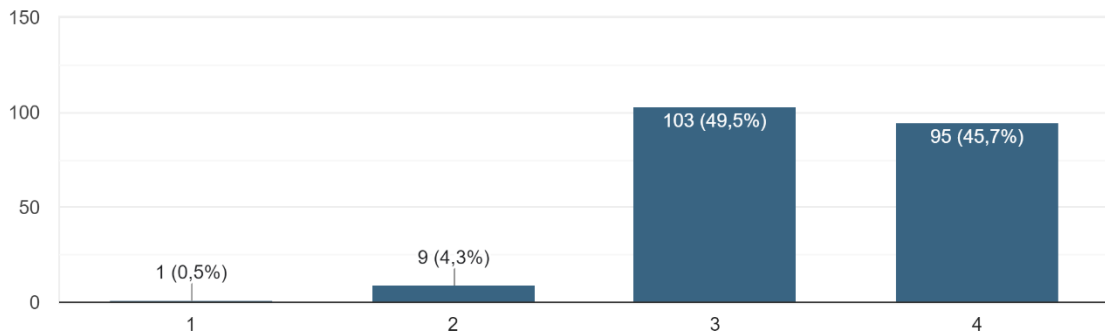


2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

a. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen

Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen

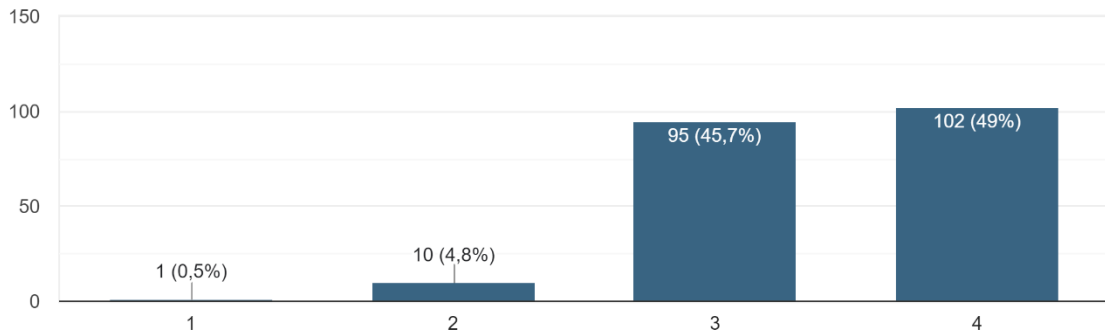
208 jawaban



b. Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab

Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab

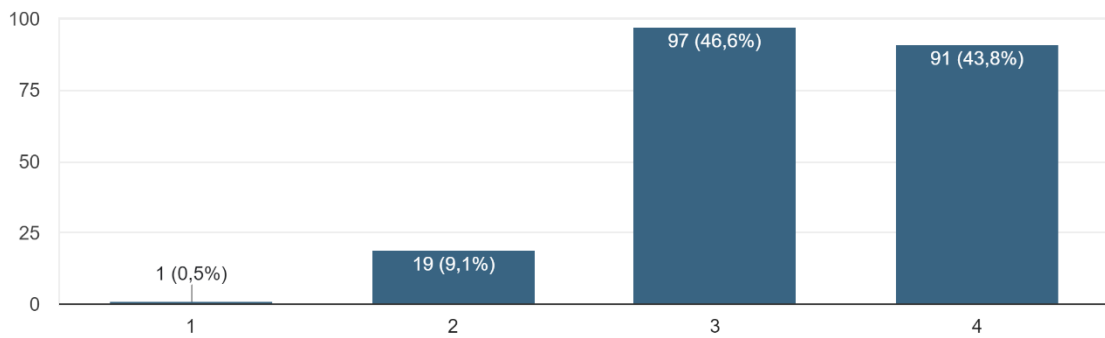
208 jawaban



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

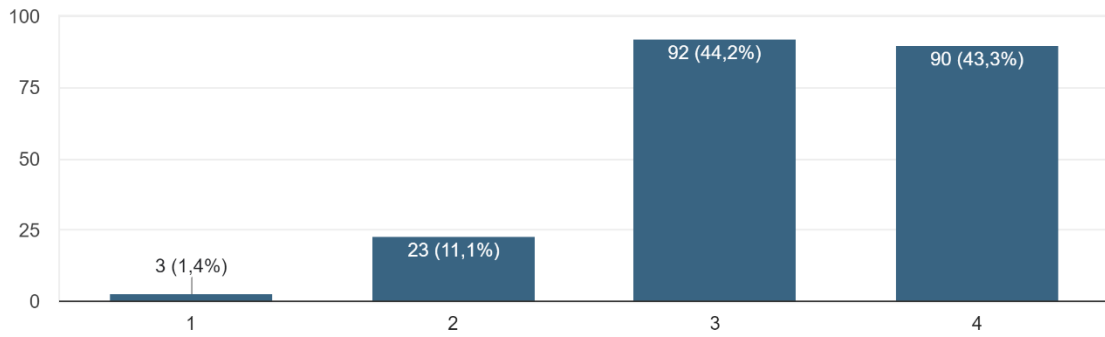
208 jawaban



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

Dosen mengembalikan hasil ujian dan tugas dengan nilai yang objektif

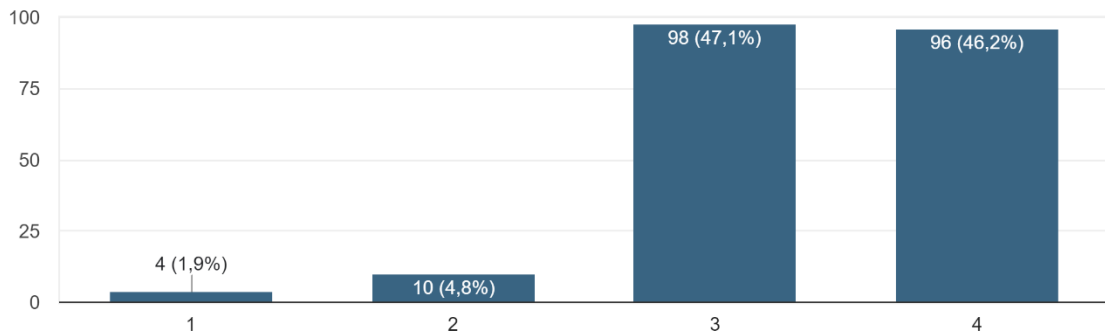
208 jawaban



g. Dosen datang tepat waktu

Dosen datang tepat waktu

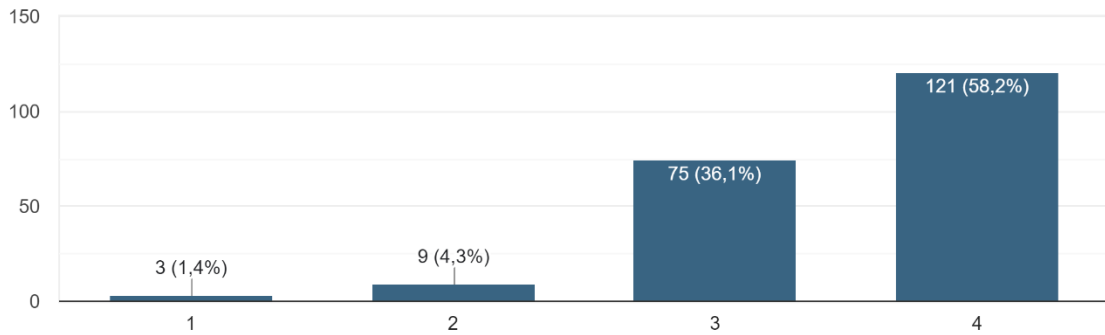
208 jawaban



h. Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya

Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya

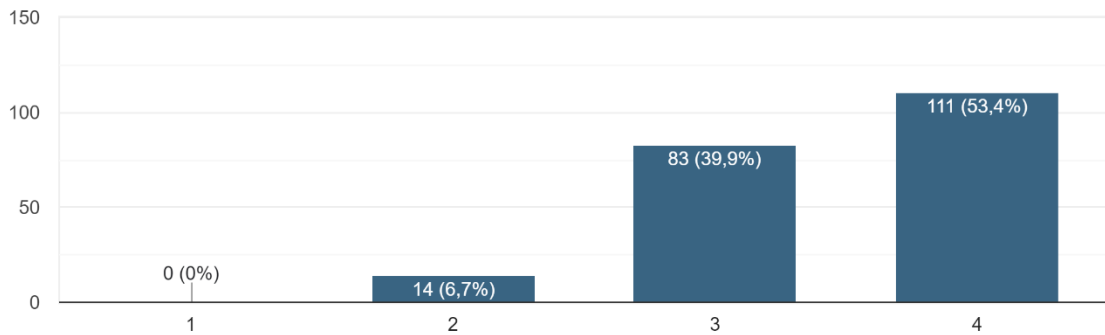
208 jawaban



i. Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen

Rencana Pembelajaran yang dibuat dosen

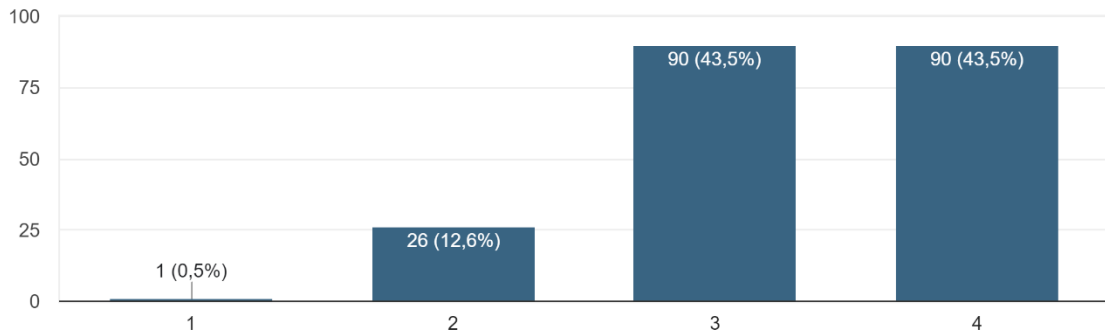
208 jawaban



j. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan

Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan

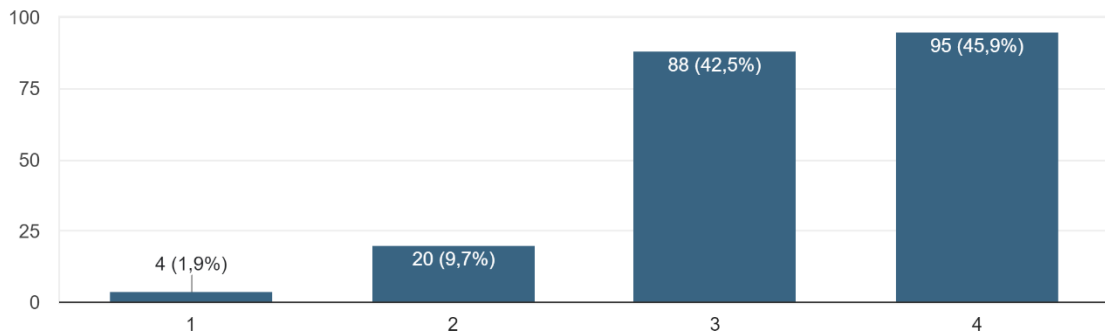
207 jawaban



k. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa

Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa

207 jawaban

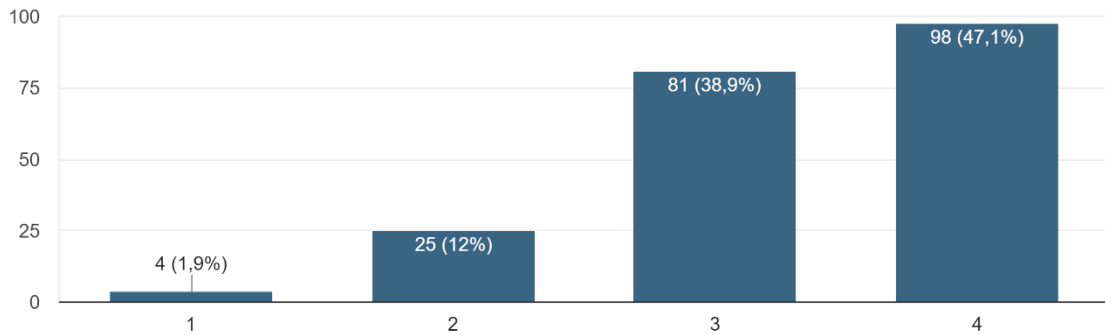


3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

a. STBA JIA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu

STBA JIA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu

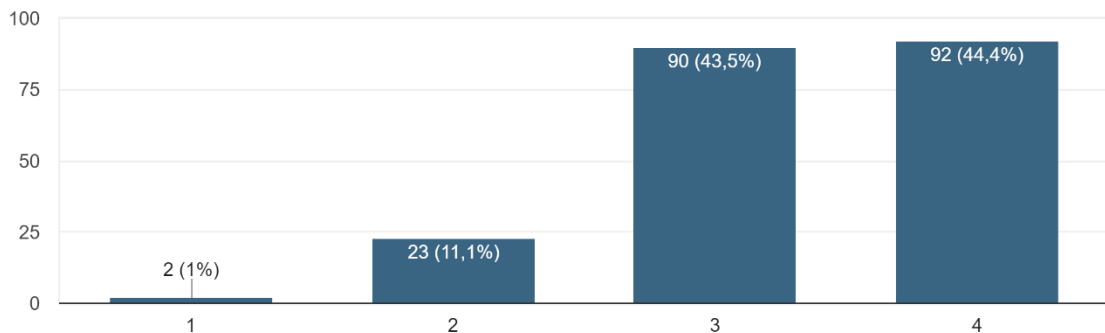
208 jawaban



b. STBA JIA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik

STBA JIA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik

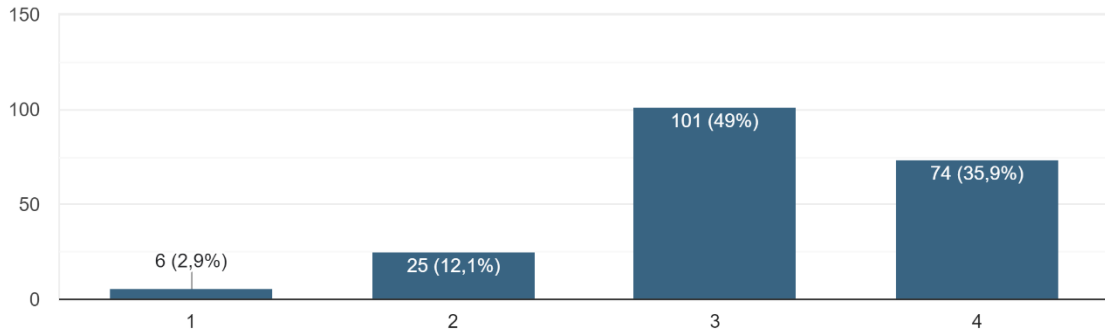
207 jawaban



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

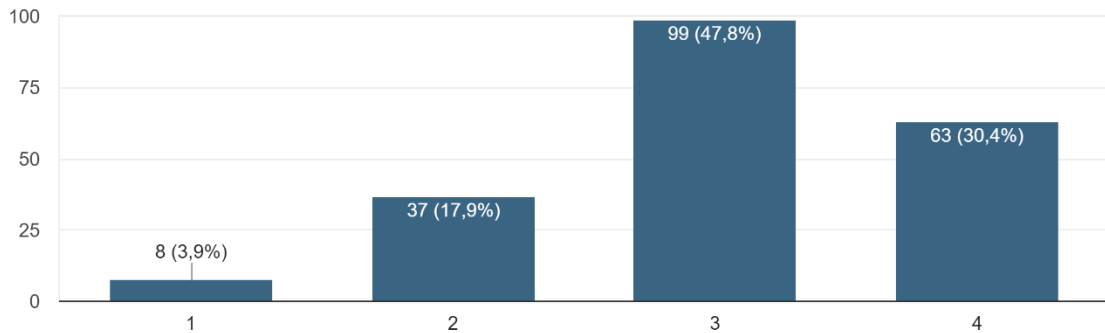
206 jawaban



d. STBA JIA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit

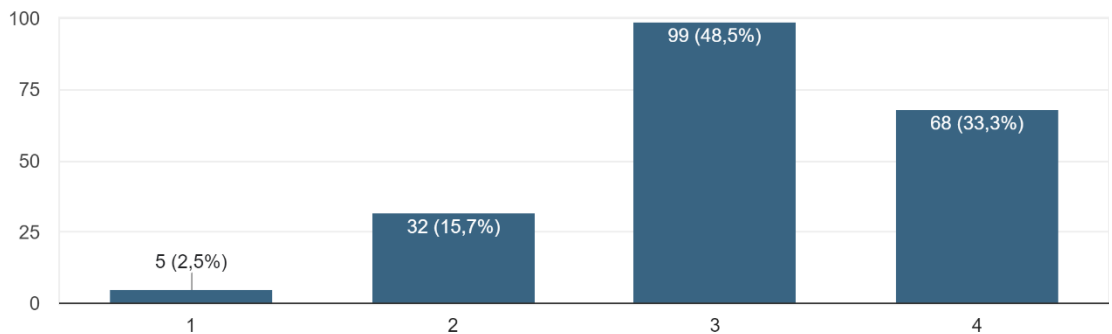
STBA JIA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit

207 jawaban



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

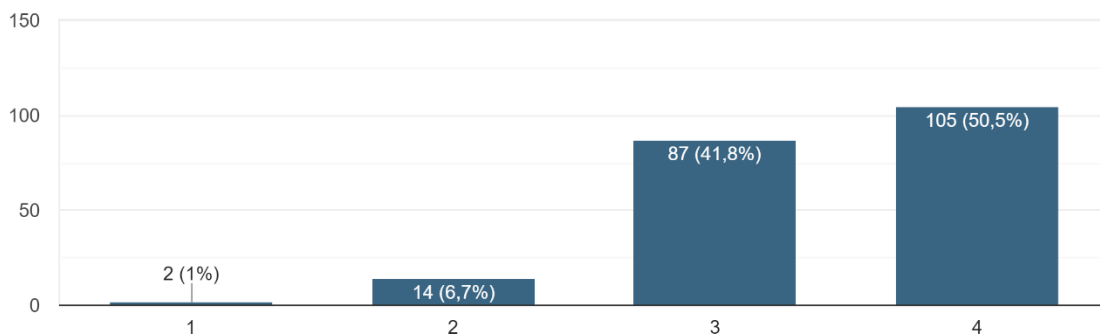
STBA JIA memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan
204 jawaban



4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

a. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan

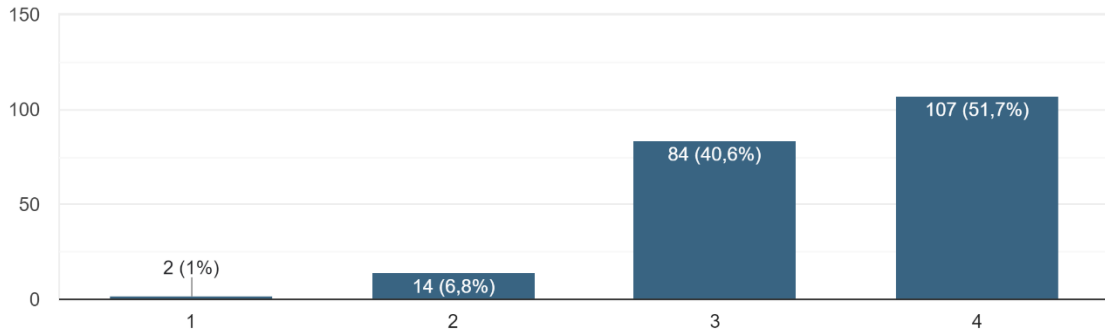
Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan
208 jawaban



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)

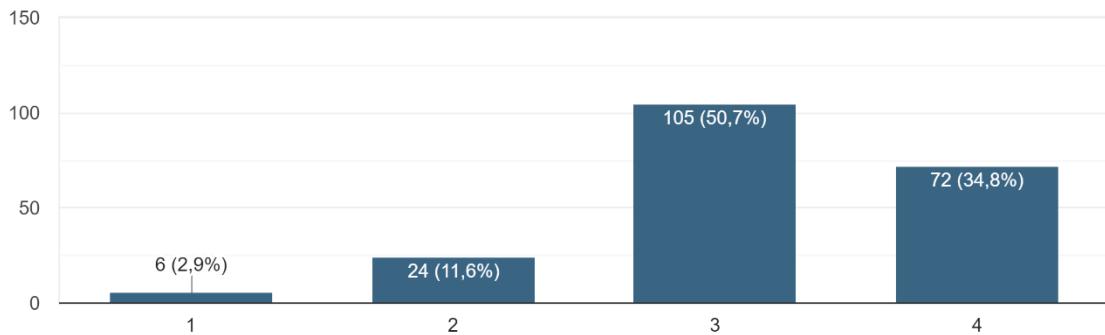
207 jawaban



c. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa

Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa

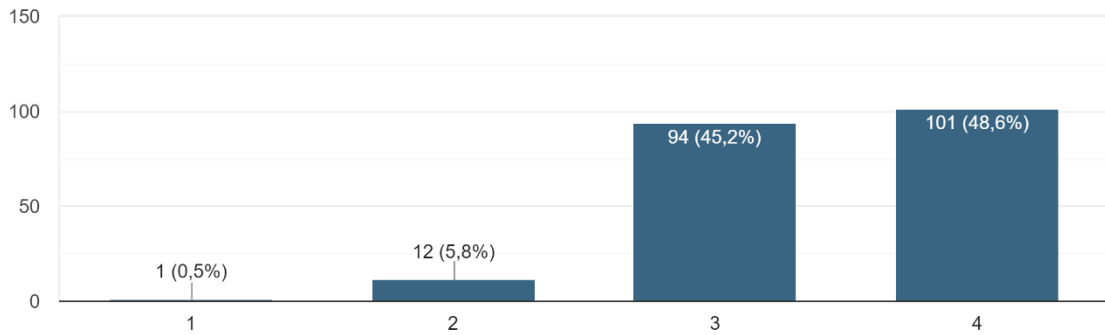
207 jawaban



d. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran

Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran

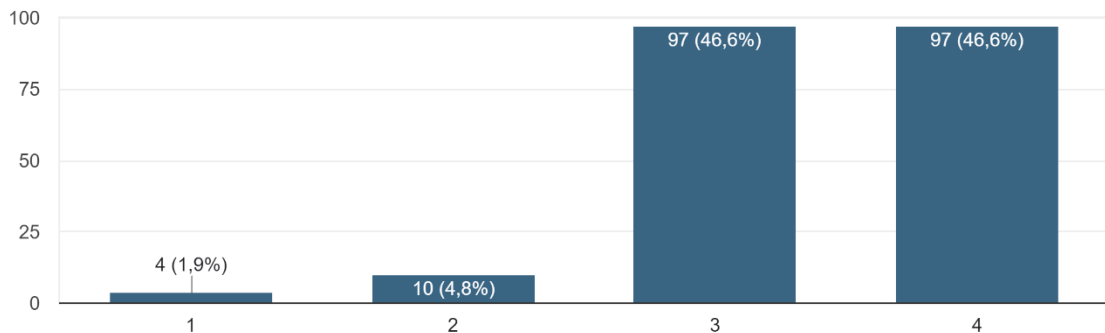
208 jawaban



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

208 jawaban

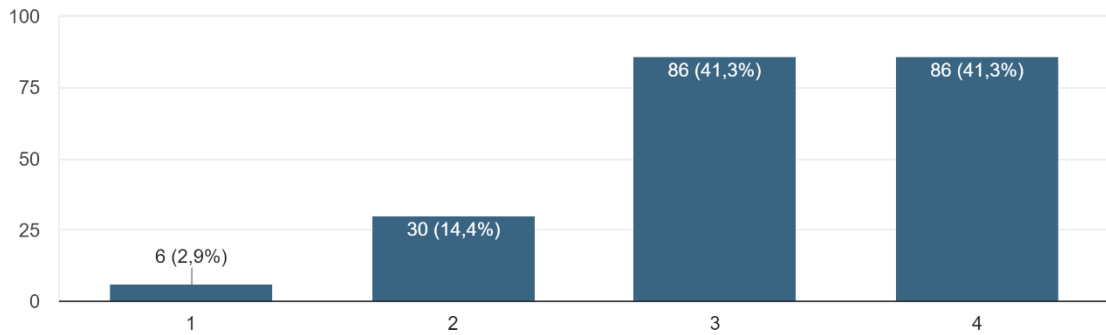


5. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

a. Kepedulian STBA JIA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

Kepedulian STBA JIA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

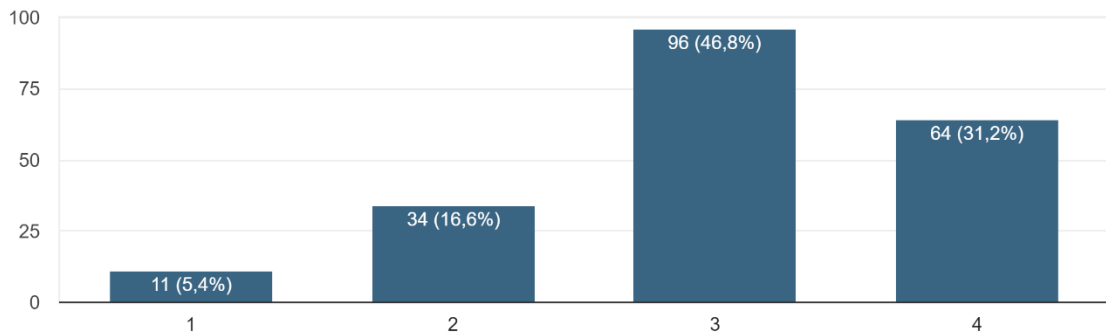
208 jawaban



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

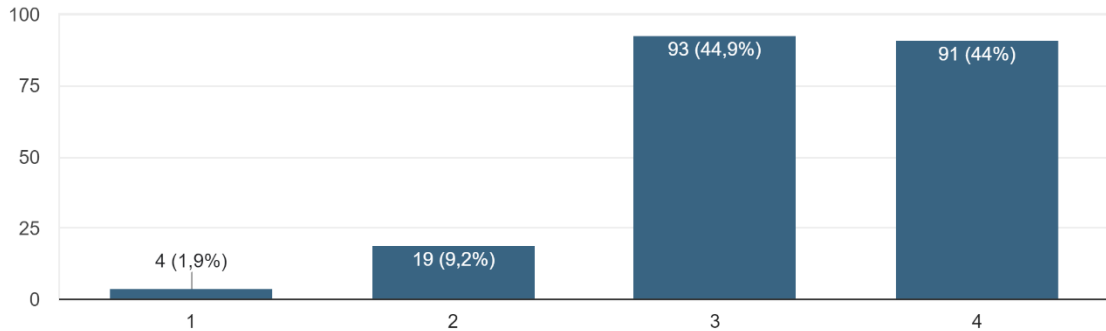
205 jawaban



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

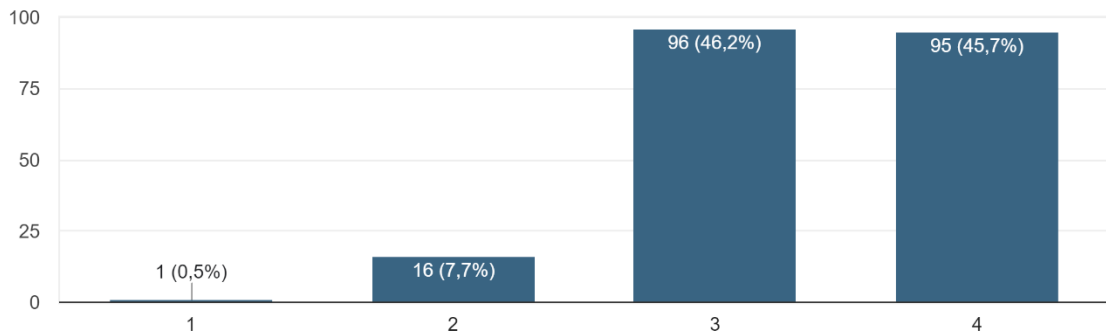
207 jawaban



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

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

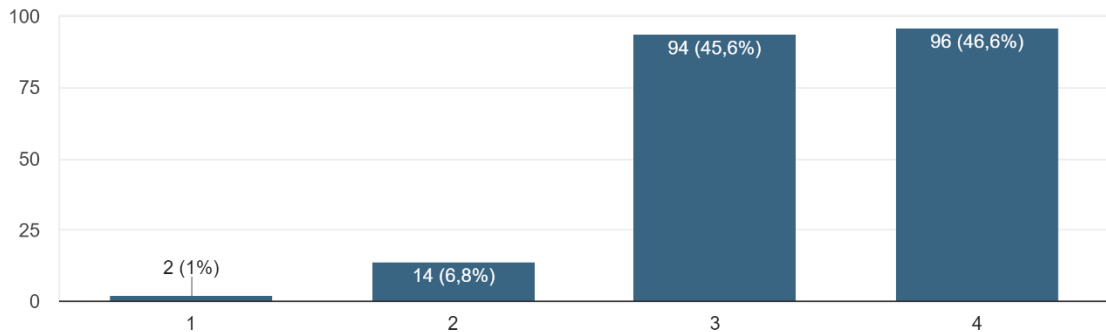
208 jawaban



e. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa

Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa

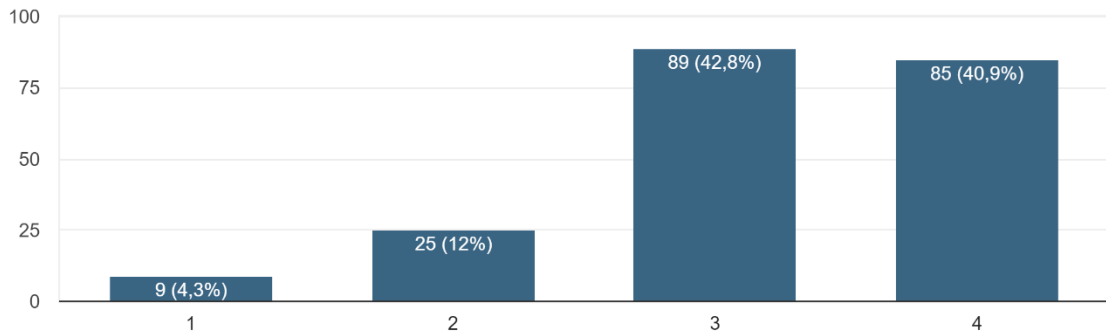
206 jawaban



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

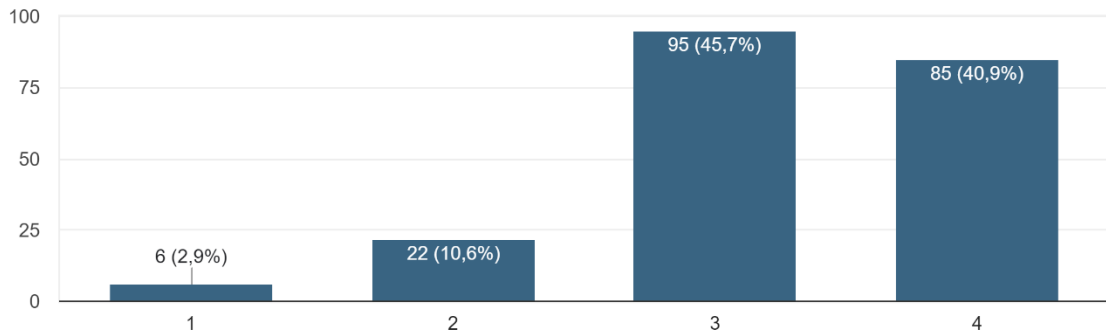
208 jawaban



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

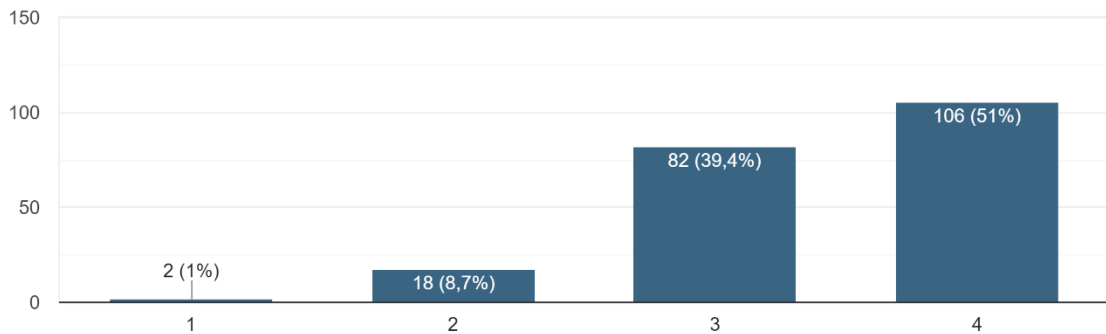
a. STBA JIA memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan

STBA JIA memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan
208 jawaban



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

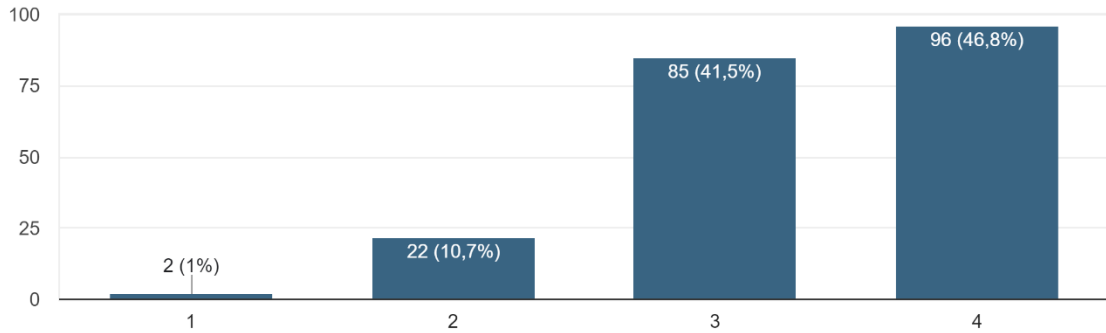
STBA JIA memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)
208 jawaban



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

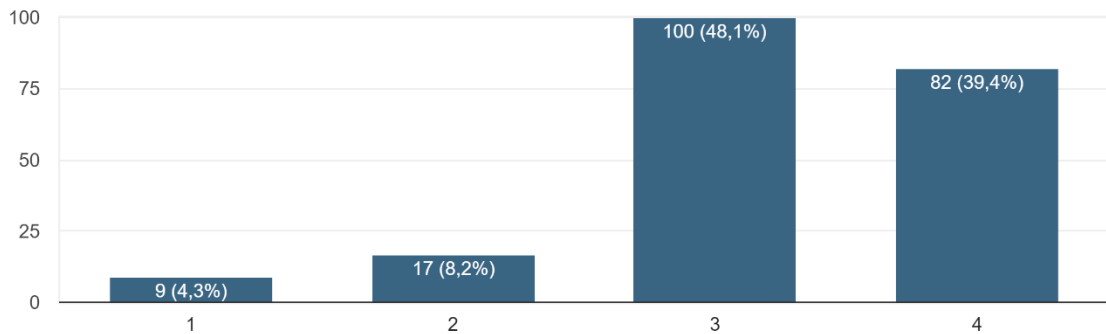
205 jawaban



d. STBA JIA membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan

STBA JIA membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan

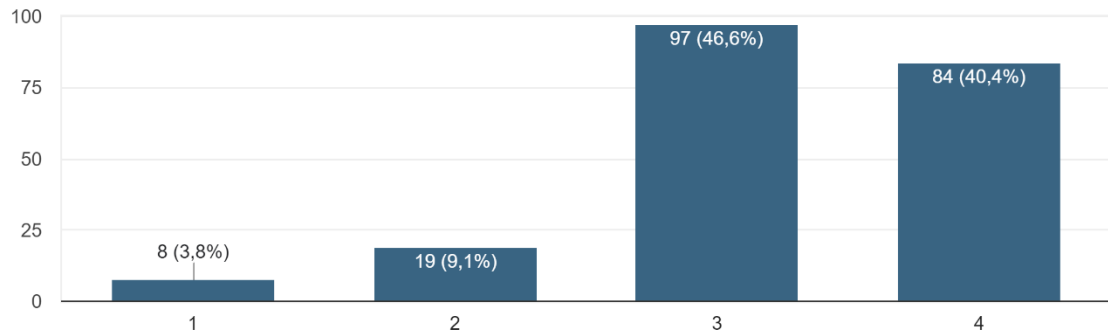
208 jawaban



f. STBA JIA berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa

STBA JIA berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa

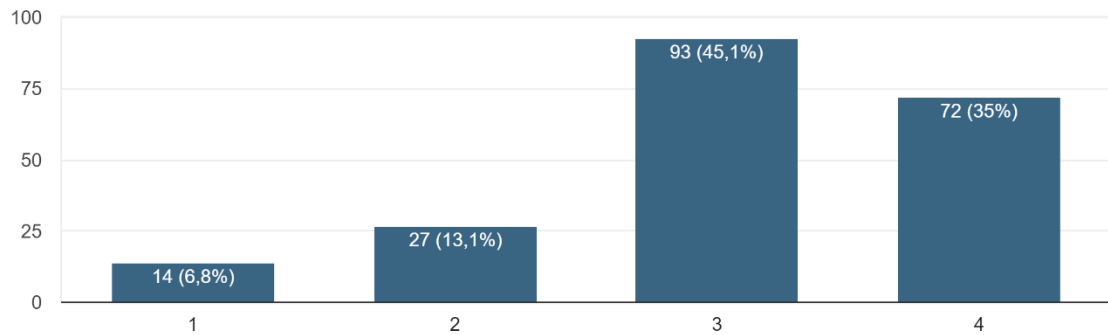
208 jawaban



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

STBA JIA berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan

206 jawaban



BAB III

KESIMPULAN

Melalui pelaksanaan angket kepuasan mahasiswa, kami berhasil mengumpulkan pandangan yang berharga dari para mahasiswa mengenai berbagai aspek kehidupan kampus. Analisis hasil angket memberikan gambaran mendalam tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang disediakan oleh perguruan tinggi.

1. Tingkat Kepuasan yang Memuaskan: Secara keseluruhan, hasil angket menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan pengalaman mereka di perguruan tinggi ini. Faktor-faktor seperti kualitas pengajaran, fasilitas, dan dukungan akademik mendapatkan penilaian positif, mencerminkan upaya yang telah dilakukan oleh perguruan tinggi untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif.

2. Identifikasi Kekuatan Perguruan Tinggi: Hasil analisis juga mengungkapkan beberapa kekuatan yang menjadi poin penting kepuasan mahasiswa. Kualitas dosen, fasilitas laboratorium, dan program pembelajaran mendapatkan apresiasi tinggi, menciptakan landasan yang kokoh untuk pengembangan lebih lanjut.

3. Tantangan dan Peluang Perbaikan: Meskipun sebagian besar mahasiswa merasa puas, terdapat juga beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Tantangan seperti keterbatasan fasilitas tertentu dan perluasan akses ke sumber daya akademik menjadi peluang untuk perbaikan di masa depan.

4. Keterlibatan Mahasiswa: Penting untuk mencatat bahwa keterlibatan mahasiswa dalam proses evaluasi ini adalah langkah positif dalam membentuk iklim partisipatif di kampus. Melibatkan mahasiswa dalam evaluasi membuka pintu untuk komunikasi terbuka dan membangun hubungan yang lebih erat antara mahasiswa dan perguruan tinggi.

5. Rekomendasi dan Tindak Lanjut: Berdasarkan hasil angket, kami merekomendasikan beberapa tindakan perbaikan yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Ini termasuk peningkatan fasilitas, pengembangan program pembelajaran, dan penguatan dukungan akademik.

Kesimpulannya, evaluasi kepuasan mahasiswa adalah langkah yang krusial dalam memastikan kualitas pendidikan tinggi yang berkelanjutan. Melalui pemahaman mendalam terhadap pandangan mahasiswa, perguruan tinggi dapat terus beradaptasi dan meningkatkan layanan mereka untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam proses evaluasi ini, dan semoga rekomendasi yang dihasilkan dapat menjadi landasan untuk perbaikan yang berarti di masa mendatang.

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 mencentong pada kolom yang tersedia
- 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					
5.	STBA JIA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa	34				

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				
		1	2	3	4	
1.	STBA JIA memberikan informasi sistem perkuliahan dalam	35				

	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,

.....