



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA STIE KASIH BANGSA TAHUN 2025

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
STIE KASIH BANGSA**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI DAN MANAJEMEN
STIE KASIH BANGSA
JAKARTA
2025**

KATA PENGANTAR

Survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu instrumen penting untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa aktif dalam rangka mengukur kinerja dan kualitas pelayanan di STIE Kasih Bangsa. Umpan balik yang diberikan oleh mahasiswa ini menjadi dasar bagi perguruan tinggi dalam melakukan evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan mutu layanan akademik maupun nonakademik di masa mendatang.

Kualitas pelayanan perguruan tinggi dapat diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu: (1) Keandalan (reliability), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan layanan secara konsisten dan sesuai standar; (2) Daya tanggap (responsiveness), yaitu kesigapan pihak kampus dalam membantu mahasiswa serta memberikan layanan secara cepat dan tepat; (3) Kepastian (assurance), yaitu kemampuan memberikan jaminan kepada mahasiswa bahwa layanan yang diterima telah sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku; (4) Empati (empathy), yaitu kepedulian dan perhatian dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola terhadap kebutuhan mahasiswa; dan (5) Bukti fisik (tangible), yang mencakup penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, kualitas, dan aksesibilitas sarana serta prasarana pendukung.

Pelaksanaan survei ini juga menjadi cerminan komitmen STIE Kasih Bangsa untuk mewujudkan tata kelola pendidikan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Data yang diperoleh tidak hanya berfungsi sebagai gambaran kondisi aktual, tetapi juga sebagai rujukan dalam perencanaan strategis, pengambilan keputusan, dan peningkatan berkelanjutan yang selaras dengan standar mutu pendidikan tinggi. Dengan demikian, hasil survei diharapkan mampu mendorong terciptanya lingkungan belajar yang lebih kondusif, adaptif terhadap perubahan, serta responsif terhadap kebutuhan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama.

Survei kepuasan mahasiswa ini memiliki peran strategis dalam menetapkan arah pengembangan kebijakan institusi agar selaras dengan visi dan misi STIE Kasih Bangsa. Diharapkan pelaksanaan survei pada periode ini menjadi langkah awal bagi pelaksanaan survei-survei berikutnya yang lebih baik dan komprehensif di masa mendatang.

Akhir kata, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung sehingga survei kepuasan mahasiswa STIE Kasih Bangsa dapat terlaksana dengan baik.

Jakarta, 25 Agustus 2025



Ngadi Permana, SE., MM

Wakil Ketua III Bidang Evaluasi dan Kerjasama

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Kegiatan.....	2
C. Target Populasi Dan Metode Pengumpulan	3
D. Teknik Pelaksanaan	4
BAB II PROFIL STIE KASIH BANGSA.....	5
A. Profil STIE Kasih Bangsa.....	5
B. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Nilai STIE Kasih Bangsa	5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA	8
A. Responden.....	8
B. Kuesioner	8
C. Aspek Tangibles.....	26
D. Aspek Reliability	38
E. Aspek Responsiveness.....	51
F. Aspek Assurance.....	57
G. Aspek Empathy	66
H. Aspek Information System	73
I. Layanan Perpustakaan	86
J. Layanan Sarana Prasarana	99
K. Layanan Kemahasiswaan.....	110
L. Layanan Keuangan.....	121
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran dan Rekomendasi	132

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama. Layanan tersebut tidak hanya mencakup proses pembelajaran, tetapi juga mencakup sarana, prasarana, sistem administrasi, dukungan akademik, serta suasana lingkungan kampus yang kondusif. Oleh karena itu, pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa menjadi langkah strategis dalam mengevaluasi sejauh mana layanan dan penyelenggaraan pendidikan telah memenuhi ekspektasi mahasiswa. STIE Kasih Bangsa berkomitmen untuk melaksanakan pengukuran ini sebagai upaya memastikan bahwa mutu layanan selalu berada pada tingkat yang sesuai dengan standar pendidikan tinggi.

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan institusi pendidikan tinggi. Mahasiswa sebagai penerima layanan menjadi pihak yang paling mengetahui dan merasakan secara langsung bagaimana penyelenggaraan pendidikan berlangsung. Perspektif mahasiswa menjadi masukan berharga yang dapat mengungkap kelebihan maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam pengelolaan akademik dan nonakademik. Oleh sebab itu, survei kepuasan mahasiswa menjadi instrumen yang efektif untuk menangkap persepsi, pengalaman, dan harapan mahasiswa secara sistematis serta terukur.

Dalam dunia pendidikan tinggi, pengukuran kepuasan mahasiswa telah menjadi praktik standar yang direkomendasikan oleh berbagai lembaga akreditasi dan penjaminan mutu, baik secara nasional maupun internasional. Survei ini tidak hanya berfungsi sebagai evaluasi rutin, tetapi juga sebagai bagian dari proses penjaminan mutu internal. Hasil survei dapat digunakan sebagai dasar penyusunan program peningkatan layanan, perbaikan proses akademik, maupun pengembangan fasilitas kampus. STIE Kasih Bangsa menerapkan survei ini sebagai wujud nyata komitmen terhadap prinsip continuous improvement.

Dimensi kualitas layanan dalam pendidikan tinggi umumnya mencakup keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Melalui survei kepuasan mahasiswa, STIE Kasih Bangsa dapat memperoleh informasi terkait sejauh mana dimensi-dimensi tersebut telah dirasakan oleh mahasiswa. Data ini menjadi penting dalam menilai efektivitas dosen dalam proses pembelajaran, responsivitas tenaga kependidikan, kualitas administrasi

akademik, hingga ketersediaan dan kualitas sarana pendukung. Dengan demikian, survei menjadi alat diagnostik yang memberikan gambaran objektif mengenai kondisi layanan aktual.

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa juga relevan dalam menghadapi dinamika perkembangan kebutuhan dan karakteristik mahasiswa yang terus berubah dari waktu ke waktu. Perkembangan teknologi, tuntutan dunia kerja, serta perubahan sosial menumbuhkan kebutuhan akan layanan yang lebih cepat, adaptif, efektif, dan berbasis digital. Survei ini membantu STIE Kasih Bangsa memahami kebutuhan tersebut sehingga pengembangan layanan dapat diarahkan secara tepat sasaran, baik pada sisi akademik maupun manajerial.

Selain itu, hasil survei kepuasan mahasiswa dapat menjadi bagian dari sistem pelaporan dan akuntabilitas institusi pendidikan tinggi. Publik sebagai pihak eksternal berhak mendapatkan informasi mengenai kualitas penyelenggaraan pendidikan suatu institusi. Dengan tersedianya data hasil survei, STIE Kasih Bangsa dapat menyampaikan bukti kinerja secara terukur kepada mahasiswa, orang tua, pemerintah, dan masyarakat. Hal ini mendukung prinsip transparansi yang diperlukan dalam pengelolaan lembaga pendidikan modern.

Secara keseluruhan, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa di STIE Kasih Bangsa merupakan langkah strategis yang tidak hanya bertujuan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi juga memastikan bahwa penyelenggaraan pendidikan berjalan sesuai standar mutu, kebutuhan mahasiswa, serta tantangan perkembangan dunia pendidikan. Survei ini diharapkan mampu menghasilkan data yang komprehensif sehingga dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan, perencanaan strategis, serta pengembangan layanan pendidikan secara berkelanjutan demi tercapainya visi dan misi institusi. Indikator kualitas pelayanan mahasiswa yang terkenal dengan sebutan Servqual (Service of Quality) dimana kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan aspek kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangibles).

B. Tujuan Kegiatan

Monitoring atau survey bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan secara berkala setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan pendidikan, layanan

perpustakaan, layanan administrasi akademik, layanan kemahasiswaan, layanan sarana prasarana, dan layanan keuangan kepada mahasiswa STIE Kasih Bangsa sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa ini adalah:

1. Untuk mengetahui Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan STIE Kasih Bangsa telah sesuai dengan yang direncanakan.
2. Untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan STIE Kasih Bangsa.

Dokumen hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan STIE Kasih Bangsa tahun 2022, bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan STIE Kasih Bangsa.

C. Target Populasi Dan Metode Pengumpulan

Populasi dalam Survei ini merupakan mahasiswa aktif STIE Kasih Bangsa. Instrumen yang digunakan adalah survey kepuasan pengguna. Instrumen ini disusun berdasarkan teori SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu (1) Tangibles, yakni fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil, (2) Reliability, yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan sehingga dapat diandalkan dan akurat, (3) Responsiveness, yang dimaknai keinginan untuk membantu pengguna dan memberikan layanan yang cepat, (4) Assurance, meliputi pengetahuan dan kesopanan (courtesy) pegawai dan kemampuan mereka untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan, serta (5) Empathy, yang dipahami sebagai atensi yang penuh perhatian juga sesuai kebutuhan pribadi (individualized) yang disediakan oleh institusi kepada para pengguna.

Diukur dalam skala 5 poin yang merentang antara Sangat Puas ke Tidak Puas, maka instrumen ini dapat digunakan secara periodik dalam beragam spektrum layanan jasa serta reliabel dan valid mempotret harapan (expectations) akan layanan dan persepsi (perceptions) pengguna sehingga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan layanan.

D. Teknik Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilakukan kepada mahasiswa aktif STIE Kasih Bangsa dari Program Studi Akuntansi dan Program Studi Manajemen melalui tahapan berikut:

1. Menyusun Instrumen Survey

Instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari aspek kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangibles). Survey dilakukan terhadap layanan pendidikan, layanan perpustakaan, layanan administrasi akademik, layanan kemahasiswaan, layanan sarana prasarana, dan layanan keuangan. Skor penilaian yang digunakan dalam survey ini yaitu nilai 1 memiliki arti tidak puas, nilai 2 memiliki arti , nilai 3 memiliki arti , nilai 4 memiliki arti puas dan nilai memiliki arti sangat puas

2. Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Menggunakan metode Probability Sampling yaitu Simple Random Sampling yang diambil secara acak terhadap mahasiswa STIE Kasih Bangsa dengan jumlah yang mengisi melaLui google form berjumlah 100 mahasiswa.

3. Menentukan Responden

Responden pada survey ini adalah mahasiswa STIE Kasih Bangsa yang masih aktif

4. Melaksanakan Survey

Pelaksanaan survey dilakukan pada bulan Desember 2022 melalui pengisian kuesioner secara online oleh mahasiswa STIE Kasih Bangsa melalui google form.

5. Mengolah Hasil Survey

Hasil pengisian kuesioner diolah melalui aplikasi komputer. Teknik analisis berupa statistik deskriptif, sehingga dapat diperoleh rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di STIE Kasih Bangsa

BAB II

PROFIL STIE KASIH BANGSA

A. Profil STIE Kasih Bangsa

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kasih Bangsa secara resmi berdiri di bawah naungan Yayasan Kasih Sejahtera Indonesia. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kasih Bangsa memiliki 2 Program Studi yaitu, Program Studi Akuntansi dan Program Studi Manajemen. Visi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kasih Bangsa yaitu ***“Menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Unggulan ditingkat Nasional dan Menghasilkan Lulusan yang Profesional, Unggul dan Terpercaya”***.

STIE Kasih Bangsa akan terus berperan aktif dalam proses pembangunan nasional dengan melahirkan lulusan yang kompeten dan profesional di bidangnya, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi dengan dilandasi dengan nilai-nilai hidup Indonesia. Harapannya, mereka menjadi sumber daya manusia yang profesional, unggul, terpercaya mandiri, berwawasan luas, sadar akan keberadaannya dan bermanfaat bagi masyarakat Indonesia. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Kasih Bangsa akan terus berusaha untuk meningkatkan layanan dengan mengembangkan lingkungan kampus yang dapat memberikan kualitas, kenyamanan, dan keamanan dalam kegiatan pembelajaran.

B. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Nilai STIE Kasih Bangsa

1. Visi STIE Kasih Bangsa

Menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi unggulan di tingkat nasional dan menghasilkan lulusan yang profesional, unggul dan terpercaya.

2. Misi STIE Kasih Bangsa

- a. Menyelenggarakan pendidikan tinggi strata-1 dibidang Ekonomi yang menghasilkan lulusan Sarjana Ekonomi yang profesional, unggul dan terpercaya.
- b. Menyelenggarakan penelitian dan pengabdian masyarakat dibidang Ekonomi dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- c. Melaksanakan peningkatan kualitas berkelanjutan melalui Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Eksternal.

3. Tujuan STIE Kasih Bangsa

- a. Menghasilkan lulusan dibidang Ekonomi yang profesional, unggul dan terpercaya.
- b. Menghasilkan penelitian dan pengabdian masyarakat di bidang Ekonomi sebagai pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

- c. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia Indonesia dalam rangka peningkatan daya saing bangsa Indonesia

4. Sasaran

- a. Meningkatkan kualitas sarajana ekonomi STIE Kasih Bangsa yang profesional, unggul dan terpercaya
- b. Menghasilkan lulusan yang terserap 100% kedalam dunia usaha dengan masa tunggu maksimum 6 bulan sejak kelulusan
- c. Terlaksananya program link & match antara STIE Kasih Bangsa dengan dunia usaha dan kementerian/lembaga
- d. Meningkatkan kualitas tridharma perguruan tinggi yang terintegrasi, dan berorientasi pada kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, Industri 4.0, Society 5.0 serta program pemerintah dalam konteks pembangunan masyarakat dengan program utama peningkatan kualitas pembelajaran dan kemahasiswaan, riset dan pengabdian kepada masyarakat yang relevan dengan tuntutan perkembangan ipteks dan kebutuhan masyarakat
- e. Memperoleh peningkatan akreditasi program studi dan akreditasi institusi sampai dengan meraih peringkat unggul ditahun 2030 untuk program studi dan tahun 2040 untuk institusi

5. Nilai

- a. Integritas : Kami berkomitmen untuk menjalankan profesi dengan menjunjung tinggi kejujuran, transparansi, nilai- nilai moral dan etika serta rasa memiliki atas setiap proses dan keputusan yang diambil
- b. Kolaborasi : Kami mendorong pengembangan kolaborasi yang mendorong keunikan STIE Kasih Bangsa. Kami bekerja sebaik mungkin dalam kolaborasi aktif antara mahasiswa, dosen, manajemen dan pihak eksternal
- c. Striving for Excellence : Kami berkomitmen untuk unggul secara konsisten mengupayakan hasil yang baik dan memuaskan. Keunggulan tersebut menyentuh semua aspek kehidupan di lingkungan STIE Kasih Bangsa mulai dari program akademik, layanan mahasiswa hingga lingkungan kampus, mulai dari rekrutmen hingga publikasi, mulai dari acara khusus hingga kegiatan mahasiswa sehari-hari. Nilai ini juga menginspirasi mahasiswa dan dosen untuk mengakui pencapaian dan kontribusi seluruh sivitas akademika untuk pencapaian visi dan misi STIE Kasih Bangsa.

- d. Inovasi: Kami berkomitmen untuk terus mendorong kebaruan dan terbuka terhadap perspektif, ide, cara kerja, dan perubahan lingkungan baru berdasarkan prinsip kebebasan akademik
- e. Profesional: Kami berkomitmen pada keunggulan dalam pekerjaan kami, berambisi untuk memastikan bahwa pengajaran dan pembelajaran, penelitian, dan keterlibatan kami dalam pengabdian masyarakat memiliki kualitas tertinggi. Secara khusus, kami bangga dengan pekerjaan interdisipliner kami dan kemampuan kami untuk terlibat dengan industri, pemerintah, dan sektor nirlaba. Perilaku Profesional menggambarkan jenis kegiatan yang diyakini institusi akan meningkatkan keunggulan. Sikap profesional diterapkan pada semua staf STIE Kasih Bangsa dan dapat disesuaikan untuk mencerminkan kebutuhan dan keadaan khusus dari peran yang berbeda. Mahasiswa akan diberikan pendidikan berkualitas tinggi untuk mengembangkan dan menerapkan pengetahuan serta memberikan pengaruh dan memberikan kontribusi bagi masyarakat.
- f. Keanekaragaman dan Inklusi : Kami terbuka akan keanekaragaman didalam setiap proses pembelajaran. Kami menghargai semua bentuk keragaman, tidak peduli etnis, preferensi agama atau seksual, tingkat pendapatan, gaya belajar, atau bidang fokus akademis seseorang. Semuanya diberikan kesempatan untuk berekspresi dan mengemukakan pendapat untuk kemajuan STIE Kasih Bangsa. Keanekaragaman mahasiswa saat ini memperkuat program akademik dan lingkungan pendidikan STIE Kasih Bangsa, mempersiapkan mahasiswa untuk hidup dan bekerja dalam masyarakat internasional dan ekonomi global.
- g. Revolusi Mental : STIE Kasih Bangsa mendorong seluruh sivitas akademika untuk memiliki wawasan kebangsaan dan revolusi mental. Gerakan untuk mengubah cara pandang, cara pikir, sikap, perilaku, dan cara kerja bangsa Indonesia, yang mengacu pada nilai-nilai integritas, etos kerja, gotong royong, berlandaskan Pancasila sehingga bangsa Indonesia menjadi negara yang maju, modern, Makmur, sejahtera, dan bermartabat. Revitalisasi Mental terdapat lima Gerakan yaitu Gerakan Indonesia Bersih, Gerakan Indonesia Melayani, Gerakan Indonesia Tertib, Gerakan Indonesia Mandiri, dan Gerakan Indonesia Bersatu.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

A. Responden

Survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2025 diisi oleh 160 mahasiswa aktif dimana responden merupakan mahasiswa yang berasal dari angkatan 2021 – 2025.

B. Kuesioner

Nama Lengkap *	Jawaban Anda
NIM *	Jawaban Anda
Program Studi *	☐ Akuntansi ☐ Manajemen
Angkatan *	Jawaban Anda

Aspek Tangibles *

Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	☒	☐	☐	☐	☐
Ruang kuliah sejuk dan nyaman	☒	☐	☐	☐	☐
Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	☒	☐	☐	☐	☐
STIE Kasih Bangsa mempunyai perpustakaan yang lengkap	☒	☐	☐	☐	☐
Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	☒	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIE Kasih Bangsa	☒	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	☒	☐	☐	☐	☐
Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIE Kasih Bangsa	☒	☐	☐	☐	☐

Aspek Reliability **Kehandalan dosen, Staf Akademik*

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	☒	☐	☐	☐	☐
Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	☒	☐	☐	☐	☐
Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	☒	☐	☐	☐	☐
Dalam mengajar, dosen menggunakan materi kuliah dan referensi terkini	☒	☐	☐	☐	☐

Dosen transparan dalam memberikan penilaian, mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	☒	☐	☐	☐	☐
Dosen datang tepat waktu	☒	☐	☐	☐	☐
Dosen membuat kontrak perkuliahan dengan mahasiswa dan dijalankan dengan baik	☒	☐	☐	☐	☐
Dosen pembimbing akademik (PA) mudah ditemui dan cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa	☒	☐	☐	☐	☐
Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	☒	☐	☐	☐	☐

Aspek Responsiveness *

Sikap tanggap

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
STIE Kasih Bangsa menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	☒	☐	☐	☐	☐
STIE Kasih Bangsa menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	☒	☐	☐	☐	☐
STIE Kasih Bangsa membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	☒	☐	☐	☐	☐
STIE Kasih Bangsa beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	☒	☐	☐	☐	☐
STIE Kasih Bangsa memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	☒	☐	☐	☐	☐

Aspek Assurance *

Perlakuan pada mahasiswa

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Petugas yang memberikan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan tepat dalam memberikan bantuan	☒	☐	☐	☐	☐
Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen bimbingan konseling	☒	☐	☐	☐	☐
Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	☒	☐	☐	☐	☐
Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	☒	☐	☐	☐	☐
Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STIE Kasih Bangsa dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	☒	☐	☐	☐	☐
Petugas yang memberikan pelayanan administrasi akademik jujur, adil, dan kompeten dalam memberikan pelayanan kompeten dalam memberikan pelayanan	☒	☐	☐	☐	☐
Petugas cepat tanggap dan memberikan solusi sesuai terhadap keluhan mahasiswa	☒	☐	☐	☐	☐

Aspek Empathy *

Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Kepedulian STIE Kasih Bangsa dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	☒	☐	☐	☐	☐
STIE Kasih Bangsa memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	☒	☐	☐	☐	☐
Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	☒	☐	☐	☐	☐
Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	☒	☐	☐	☐	☐

Aspek Information System *

Sistem informasi

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	☒	☐	☐	☐	☐
Memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)	☒	☐	☐	☐	☐
Tersedianya sistem informasi akademik yang membantu mahasiswa dalam proses pembelajaran	☒	☐	☐	☐	☐
Memberikan layanan internet yang dapat digunakan oleh mahasiswa secara gratis untuk menunjang kegiatan akademik dan non akademik	☒	☐	☐	☐	☐

Membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	☒	☐	☐	☐	☐
Berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	☒	☐	☐	☐	☐
Mahasiswa mudah mengakses dan memperoleh informasi evaluasi hasil belajar (marksheet/transkrip nilai)	☒	☐	☐	☐	☐
Mahasiswa mudah mengakses dan memperoleh informasi kehadiran di kelas (daftar presensi)	☒	☐	☐	☐	☐
Mahasiswa mudah dan cepat dalam melakukan daftar ulang berbasis online	☒	☐	☐	☐	☐

Layanan Perpustakaan *

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Perpustakaan telah memiliki sistem dan menerapkan prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami dan dijalankan	☒	☐	☐	☐	☐
Perpustakaan telah memiliki peraturan yang jelas mengenai waktu pelayanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku dan bebas perpustakaan	☒	☐	☐	☐	☐
Perpustakaan mempunyai koleksi buku, artikel, jurnal, e-book, makalah dan sumber referensi lainnya yang lengkap	☒	☐	☐	☐	☐
Buku, artikel, jurnal, e-book, majalah dan sumber referensi lain yang ada di Perpustakaan merupakan koleksi terkini	☒	☐	☐	☐	☐
Perpustakaan telah memiliki sistem komputerisasi dan menerapkan dalam pencarian katalog buku yang mudah digunakan oleh pengunjung	☒	☐	☐	☐	☐

Kepala dan petugas perpustakaan bersikap sopan, rapi, dan ramah dalam memberikan pelayanan	☒	☐	☐	☐	☐
Kepala dan petugas perpustakaan bersikap adil, disiplin, jujur, dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	☒	☐	☐	☐	☐
Perpustakaan mempunyai ruang baca yang bersih, tenang, luas dan terang	☒	☐	☐	☐	☐
Ruang Perpustakaan dan rak buku tertata rapi dan kondisi bersih	☒	☐	☐	☐	☐
Perpustakaan mempunyai tata tertib yang jelas dan ditaati oleh pengunjung	☒	☐	☐	☐	☐
Perpustakaan mempunyai sistem pengamanan memadai terhadap barang-barang bawaan pengunjung	☒	☐	☐	☐	☐

Layanan Sarana Prasarana *

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Ruangan kuliah tertata rapi, bersih, terang dan nyaman	☒	☐	☐	☐	☐
Peralatan kuliah seperti papan tulis, spidol, LCD tersedia di ruangan kuliah	☒	☐	☐	☐	☐
Modul untuk setiap mata kuliah teori dan praktik tersedia	☒	☐	☐	☐	☐
Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di setiap ruang kelas	☒	☐	☐	☐	☐
Kuantitas toilet memadai dengan kualitas kondisi bersih dan berfungsi dengan baik	☒	☐	☐	☐	☐

Kuantitas toilet memadai dengan kualitas kondisi bersih dan berfungsi dengan baik	☒	☐	☐	☐	☐
Kuantitas kantin memadai dengan kualitas kondisi bersih, dan berfungsi dengan baik	☒	☐	☐	☐	☐
Jaringan internet kampus baik dan cepat	☒	☐	☐	☐	☐
Kuantitas aula memadai dengan kualitas kondisi bersih, rapi, dan nyaman	☒	☐	☐	☐	☐
Kuantitas tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi bersih dan berfungsi dengan baik	☒	☐	☐	☐	☐

Layanan Kemahasiswaan *

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Informasi beasiswa tersedia dan mudah diakses	☒	☐	☐	☐	☐
Terbuka kesempatan yang sama untuk mahasiswa memperoleh beasiswa	☒	☐	☐	☐	☐
Fasilitas untuk mengikuti kegiatan kemahasiswaan, seperti lomba/kompetisi baik lingkup akademik maupun non-akademik mudah diperoleh	☒	☐	☐	☐	☐

Fasilitas untuk mengembangkan kreativitas dan bakat melalui kegiatan ekstra kurikuler di beragam unit kegiatan mahasiswa tersedia dan mudah diperoleh	☒	☐	☐	☐	☐
Fasilitas peningkatan soft skill melalui kegiatan kuliah umum, latihan dasar kepemimpinan, dan sebagainya tersedia dan mudah diperoleh	☒	☐	☐	☐	☐
Fasilitas bimbingan konseling selain oleh pembimbing akademik tersedia dan mudah diperoleh	☒	☐	☐	☐	☐

Informasi mengenai praktik kerja lapangan dan lowongan kerja mudah diperoleh	☒	☐	☐	☐	☐
Mahasiswa mudah memperoleh pelayanan surat menyurat yang diperlukan	☒	☐	☐	☐	☐
Petugas yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan membantu	☒	☐	☐	☐	☐
Petugas cepat tanggap dan memberikan solusi sesuai terhadap keluhan mahasiswa	☒	☐	☐	☐	☐

Layanan Keuangan *

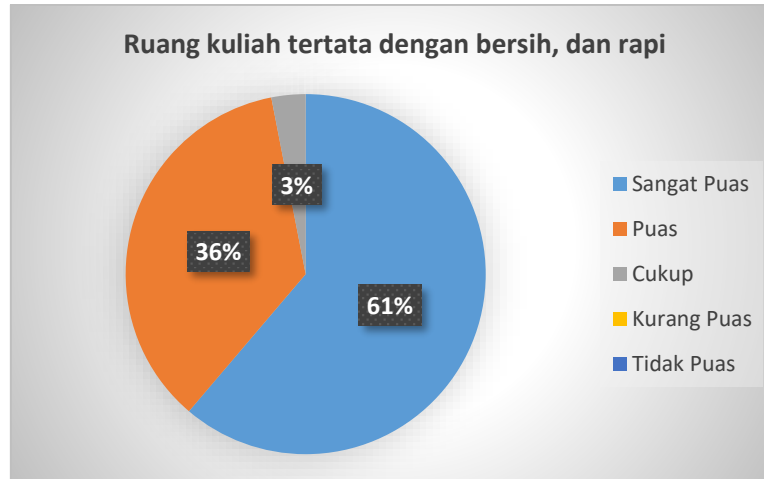
	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang Puas	Tidak Puas
Sistem keuangan telah tersedia secara online dan mudah diakses untuk melakukan pembayaran	☒	☐	☐	☐	☐
Proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan tepat waktu	☒	☐	☐	☐	☐
Fasilitas pendanaan untuk kegiatan kemahasiswaan tersedia	☒	☐	☐	☐	☐
Prosedur pengajuan pendanaan kegiatan mahasiswa mudah dan transparan	☒	☐	☐	☐	☐

Petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dapat diandalkan, dan kompeten dalam memberikan pelayanan	☒	☐	☐	☐	☐
Petugas pelayanan keuangan bersikap jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan	☒	☐	☐	☐	☐
Kuantitas ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian pelayanan keuangan memadai dengan kualitas bersih, rapi, dan nyaman	☒	☐	☐	☐	☐

C. Aspek Tangibles

Aspek tangibles mengukur penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

1. Kebersihan Ruang Kuliah



Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa mengenai kebersihan ruang kuliah, diperoleh data bahwa 61% responden menyatakan sangat puas, 36% menyatakan puas, dan hanya 3% yang menilai cukup. Secara umum, distribusi persentase tersebut menunjukkan bahwa mayoritas besar mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap kebersihan ruang kuliah di STIE Kasih Bangsa. Tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan bahwa layanan kebersihan yang dilakukan oleh pihak kampus telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi sebagian besar mahasiswa.

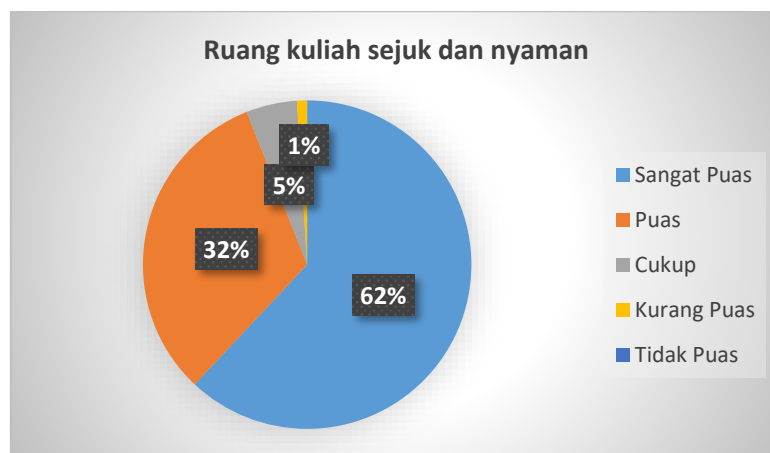
Jika dianalisis lebih lanjut, capaian 61% mahasiswa yang berada dalam kategori sangat puas menunjukkan adanya tingkat konsistensi dalam pengelolaan kebersihan ruang kuliah. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti rutinitas pembersihan ruang, kesiapan petugas kebersihan, tersedianya fasilitas pendukung seperti tempat sampah, hingga kesadaran sivitas akademika dalam menjaga kebersihan bersama. Adapun 36% responden yang menyatakan puas mengindikasikan bahwa meskipun layanan telah berjalan baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan pada aspek-aspek tertentu, seperti pemerataan kebersihan di seluruh ruang, frekuensi pembersihan, atau penyempurnaan fasilitas pendukung.

Sementara itu, persentase 3% responden yang menilai cukup mengindikasikan adanya sebagian kecil mahasiswa yang mungkin masih menemukan ketidaksesuaian pada standar kebersihan ruang kuliah. Hal ini dapat menjadi indikator awal bagi pengelola institusi untuk menelusuri ruang mana saja yang memerlukan perhatian

tambahan atau apakah terdapat waktu atau kondisi tertentu di mana kebersihan ruang tidak berada pada level optimal.

Secara deskriptif, gambaran ini menunjukkan bahwa kebersihan ruang kuliah telah memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan efektivitas proses pembelajaran. Lingkungan belajar yang bersih, rapi, dan nyaman merupakan salah satu faktor pendukung yang memungkinkan mahasiswa dan dosen beraktivitas dengan maksimal. Kondisi ruang yang terjaga kebersihannya dapat meningkatkan fokus belajar, motivasi, dan kepuasan secara keseluruhan.

2. Kenyamanan Ruang Kelas



Berdasarkan hasil survei terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kenyamanan ruang kelas, diperoleh data bahwa 62% responden menyatakan sangat puas, 32% menyatakan puas, 5% menyatakan cukup, dan 1% menyatakan kurang puas. Secara umum, distribusi data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai kenyamanan ruang kelas di STIE Kasih Bangsa berada pada tingkat yang baik hingga sangat baik. Hal tersebut menegaskan bahwa aspek kenyamanan ruang kelas secara konsisten telah dirasakan oleh sebagian besar mahasiswa selama proses pembelajaran berlangsung.

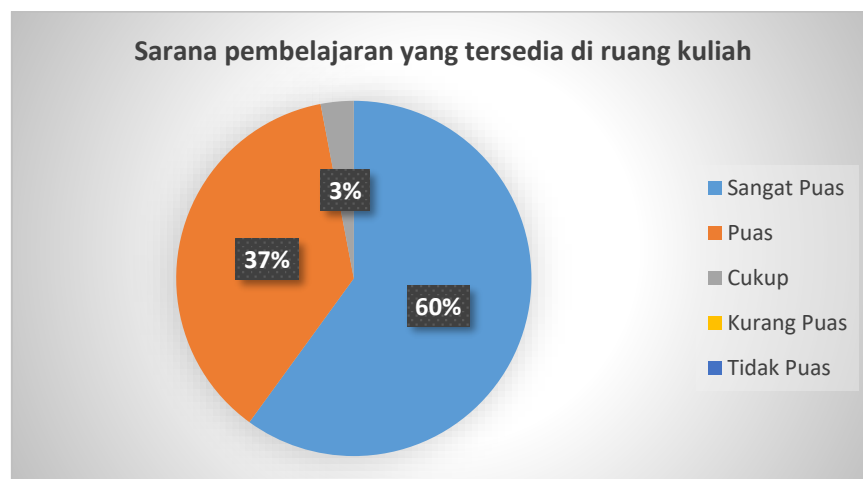
Dominasi kategori sangat puas (62%) mencerminkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa ruang kelas telah mampu mendukung proses pembelajaran secara optimal. Kenyamanan ruang kelas dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti ketersediaan dan penataan bangku, pencahayaan, sirkulasi udara, temperatur ruang, kebisingan, hingga kelayakan sarana pendukung pembelajaran lainnya. Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar faktor tersebut telah memenuhi ekspektasi mahasiswa dalam menciptakan suasana belajar yang kondusif.

Sementara itu, 32% responden yang menyatakan puas mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan pada beberapa aspek kenyamanan. Meskipun layanan sudah berjalan baik, respon ini dapat merepresentasikan adanya mahasiswa yang merasakan variasi kondisi kenyamanan antar ruang, perbedaan pengalaman pada waktu tertentu, atau aspek spesifik yang dapat ditingkatkan seperti pendingin ruangan, akustik ruang, atau kualitas pencahayaan.

Persentase 5% responden yang memberikan penilaian cukup serta 1% yang menilai kurang puas juga memberikan sinyal penting bagi pengelola sarana dan prasarana kampus. Walaupun jumlahnya relatif kecil, temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat mahasiswa yang merasakan ketidaknyamanan dalam ruang kelas, baik secara konsisten maupun situasional. Data ini dapat menjadi indikator awal untuk melakukan identifikasi lebih mendalam terkait ruang mana atau kondisi apa saja yang masih perlu mendapatkan perhatian khusus.

Secara deskriptif, hasil survei ini menegaskan bahwa kenyamanan ruang kelas secara keseluruhan dapat dikategorikan baik dan memadai dalam mendukung proses pembelajaran. Lingkungan belajar yang nyaman berperan penting dalam meningkatkan konsentrasi, motivasi, serta keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan akademik. Oleh sebab itu, ketercapaian ini menjadi poin positif bagi institusi dalam mempertahankan kualitas layanan pendidikan.

3. Ketersediaan Sarana Pembelajaran



Berdasarkan data hasil survei mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana pembelajaran, diperoleh hasil bahwa 60% responden menyatakan sangat puas, 37% menyatakan puas, dan 3% menilai cukup. Secara umum, data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai ketersediaan dan kualitas sarana pembelajaran

di STIE Kasih Bangsa sudah berada pada kategori baik hingga sangat baik. Tingginya persentase kategori sangat puas (60%) mengindikasikan bahwa sebagian besar komponen sarana pembelajaran telah mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mendukung proses perkuliahan secara efektif.

Sarana pembelajaran yang dinilai meliputi fasilitas seperti peralatan multimedia di kelas, ketersediaan perangkat teknologi pendukung, kelayakan ruang belajar, akses terhadap bahan dan sumber belajar, serta kesiapan perangkat lainnya yang menunjang kegiatan akademik. Penilaian sangat puas pada sebagian besar responden mencerminkan bahwa sarana-sarana tersebut telah berfungsi secara optimal dan memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman belajar mahasiswa.

Responden yang berada pada kategori puas (37%) juga menunjukkan bahwa meskipun kondisi sarana pembelajaran sudah baik, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan. Hal ini bisa mengindikasikan adanya variasi pengalaman antar kelas atau program studi, seperti perbedaan kelengkapan perangkat, variasi kualitas perawatan, atau kebutuhan pembaruan pada fasilitas tertentu agar lebih sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pembelajaran saat ini.

Sementara itu, 3% mahasiswa yang menilai cukup mencerminkan bahwa terdapat sebagian kecil responden yang merasakan ketidaksesuaian antara kualitas sarana pembelajaran yang tersedia dengan ekspektasi mereka. Faktor penyebab dapat berkaitan dengan kondisi fasilitas di ruang tertentu, keterbatasan akses terhadap sarana tertentu, atau kendala teknis yang muncul selama proses pemanfaatan sarana pembelajaran.

Secara deskriptif, hasil survei ini menegaskan bahwa sarana pembelajaran telah berperan baik dalam menciptakan proses pembelajaran yang efektif dan kondusif. Namun demikian, hasil yang diperoleh juga menekankan pentingnya upaya monitoring dan evaluasi secara berkala oleh pihak pengelola kampus untuk memastikan pemerataan kualitas fasilitas di seluruh ruang dan program studi. Melalui peningkatan berkelanjutan, STIE Kasih Bangsa dapat memastikan bahwa seluruh mahasiswa memperoleh pengalaman belajar yang optimal dan sesuai standar layanan pendidikan tinggi yang diharapkan.

4. Ketersediaan Perpustakaan



Berdasarkan hasil survei mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan perpustakaan, diperoleh data bahwa 53% responden menyatakan sangat puas, 38% menyatakan puas, 7% menilai cukup, dan 2% menilai kurang puas. Secara umum, distribusi data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap keberadaan dan layanan perpustakaan di STIE Kasih Bangsa, baik dari sisi ketersediaan koleksi, aksesibilitas, kenyamanan ruang, maupun dukungan fasilitas pendukung lainnya.

Persentase 53% kategori sangat puas mencerminkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa perpustakaan telah mampu memenuhi kebutuhan akademik mereka secara optimal. Hal ini dapat menunjukkan bahwa koleksi buku dan referensi yang tersedia relevan dengan kebutuhan pembelajaran, jam operasional perpustakaan memadai, fasilitas ruang baca nyaman, serta layanan pustakawan berjalan efektif. Tingginya tingkat kepuasan ini juga menandakan bahwa perpustakaan masih menjadi salah satu fasilitas penting yang dihargai mahasiswa dalam menunjang aktivitas akademik.

Sebanyak 38% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa meskipun perpustakaan dinilai berada pada kondisi baik, masih terdapat ruang perbaikan pada beberapa aspek. Ini dapat mencakup perlunya perluasan koleksi buku dan jurnal terbaru, peningkatan kualitas layanan digital perpustakaan, penambahan ruang diskusi, maupun peningkatan kenyamanan lingkungan perpustakaan agar sesuai dengan perkembangan kebutuhan pembelajaran modern.

Sementara itu, 7% responden yang memberikan penilaian cukup serta 2% yang menilai kurang puas memberikan gambaran bahwa masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang merasakan keterbatasan layanan perpustakaan. Faktor penyebab dapat

berupa kurangnya ketersediaan referensi untuk bidang studi tertentu, keterbatasan komputer dan akses digital, keterbatasan ruang kerja kelompok, atau pengelolaan fasilitas yang belum optimal pada waktu tertentu. Temuan ini menjadi indikator penting bagi pengelola perpustakaan untuk melakukan identifikasi dan evaluasi mendalam.

Secara deskriptif, hasil survei ini menunjukkan bahwa ketersediaan perpustakaan telah memberikan kontribusi positif terhadap proses pembelajaran mahasiswa. Perpustakaan sebagai pusat sumber belajar berperan penting dalam mendukung pemanfaatan literatur akademik, pengembangan kompetensi mandiri mahasiswa, serta peningkatan budaya literasi di lingkungan kampus.

Namun demikian, sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan, pihak pengelola perlu melakukan monitoring dan perbaikan pada aspek-aspek yang masih dirasakan kurang oleh sebagian mahasiswa. Peningkatan dapat dilakukan melalui penambahan koleksi terbaru, penguatan layanan perpustakaan digital, peningkatan fasilitas ruang baca, serta pelatihan layanan prima bagi pustakawan. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh dan menjaga relevansi perpustakaan sebagai sarana akademik utama di STIE Kasih Bangsa.

5. Ketersediaan Laboratorium Relevan Dengan Kebutuhan Keilmuan



Berdasarkan hasil survei terhadap tingkat kepuasan mahasiswa mengenai ketersediaan laboratorium sesuai dengan kebutuhan, diperoleh data bahwa 63% responden menyatakan sangat puas, 29% menyatakan puas, 7% menilai cukup, dan 1% menilai kurang puas. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai fasilitas laboratorium di STIE Kasih Bangsa telah memadai dalam

mendukung kegiatan pembelajaran, terutama dalam pemenuhan kebutuhan praktik dan aplikasi materi yang diberikan dalam perkuliahan.

Persentase 63% pada kategori sangat puas menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasakan bahwa laboratorium tersedia dengan jenis, jumlah, dan kesiapan yang sesuai. Hal ini dapat mencerminkan bahwa peralatan yang digunakan dalam laboratorium dalam kondisi baik, perangkat lunak maupun perangkat keras yang disediakan relevan dengan kebutuhan pembelajaran, serta proses pemanfaatan laboratorium berjalan efektif. Tingginya tingkat kepuasan ini juga mengindikasikan bahwa mahasiswa mendapatkan pengalaman praktik yang optimal sehingga menunjang pemahaman teoritis yang diperoleh di kelas.

Sebanyak 29% responden yang menyatakan puas menandakan bahwa meskipun fasilitas laboratorium telah berjalan dengan baik, tetap terdapat aspek-aspek yang masih dapat ditingkatkan. Variabel-variabel yang mungkin memengaruhi penilaian ini antara lain perbedaan pengalaman antar program studi, kapasitas ruang yang belum merata, variasi tingkat kecanggihan fasilitas antar laboratorium, atau kebutuhan pembaruan peralatan di beberapa unit agar tetap sesuai dengan perkembangan teknologi terbaru.

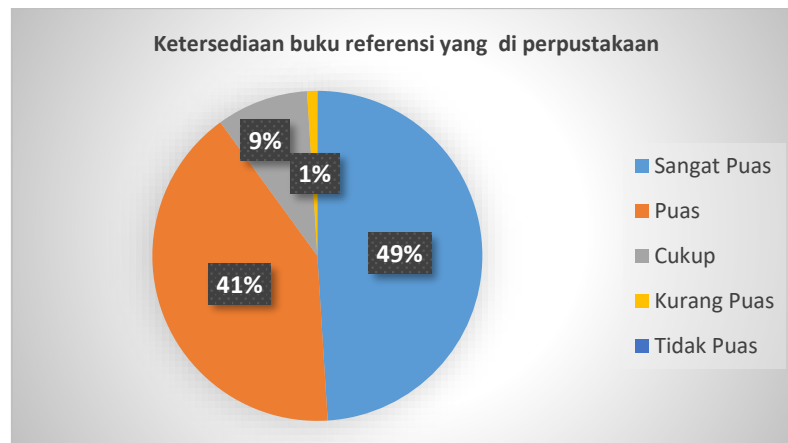
Adapun 7% responden yang menilai cukup serta 1% yang menilai kurang puas memberikan indikasi bahwa terdapat sebagian kecil mahasiswa yang masih mengalami keterbatasan dalam pemanfaatan laboratorium. Kemungkinan penyebabnya dapat mencakup ketidaksesuaian jadwal penggunaan, keterbatasan jumlah peralatan dibandingkan jumlah mahasiswa, kendala teknis seperti gangguan perangkat, atau kurangnya pendampingan instruktur pada waktu tertentu. Data ini penting sebagai dasar bagi pengelola untuk melakukan evaluasi lebih mendalam terhadap unit laboratorium yang memerlukan perhatian khusus.

Secara deskriptif, data ini menunjukkan bahwa fasilitas laboratorium telah menjadi komponen penting dalam menunjang keberhasilan proses pembelajaran di STIE Kasih Bangsa, terutama bagi mata kuliah yang menuntut keterampilan praktik. Laboratorium yang memadai mampu meningkatkan keterampilan aplikatif mahasiswa, memperkuat kesiapan mereka menghadapi dunia kerja, serta meningkatkan kualitas pembelajaran secara keseluruhan.

Namun demikian, sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan pendidikan, diperlukan monitoring, perawatan rutin, serta pembaruan fasilitas secara terencana dan berkelanjutan. Evaluasi berkala terhadap kebutuhan laboratorium juga penting untuk memastikan bahwa fasilitas yang disediakan tetap relevan dengan

perkembangan kurikulum dan tuntutan industri. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa dapat terus ditingkatkan dan laboratorium dapat berfungsi optimal sebagai sarana pendukung proses pendidikan di STIE Kasih Bangsa.

6. Ketersediaan Buku Referensi Di Perpustakaan



Berdasarkan hasil survei terkait ketersediaan buku referensi di perpustakaan, diperoleh data bahwa 49% responden menyatakan sangat puas, 41% menyatakan puas, 9% menilai cukup, dan 1% menilai kurang puas. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap ketersediaan referensi buku di perpustakaan STIE Kasih Bangsa. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah menyediakan koleksi yang dianggap relevan dan memadai dalam mendukung pemenuhan kebutuhan akademik mahasiswa.

Persentase 49% pada kategori sangat puas mengindikasikan bahwa hampir setengah dari mahasiswa merasa bahwa koleksi buku yang tersedia telah sesuai dengan bidang studi, kebutuhan tugas akademik, serta mendukung proses pembelajaran secara optimal. Tingginya tingkat kepuasan ini dapat mencerminkan tersedianya buku-buku yang mutakhir, beragam, dan sesuai dengan kurikulum yang berlaku, serta tersusun rapi dan mudah diakses oleh pengguna.

Sebanyak 41% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa kondisi ketersediaan buku referensi secara umum sudah baik, namun tetap terdapat ruang untuk peningkatan. Hal ini dapat berkaitan dengan kebutuhan penambahan buku pada bidang tertentu, pembaruan judul-judul terbaru, atau peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan koleksi agar semakin mendukung pengalaman belajar mahasiswa secara menyeluruh.

Sementara itu, 9% mahasiswa yang menilai cukup serta 1% yang menilai kurang puas memberikan gambaran bahwa masih terdapat sebagian kecil pengguna yang mengalami kendala dalam mengakses referensi yang mereka butuhkan. Potensi penyebabnya dapat berupa keterbatasan jumlah eksemplar pada judul-judul tertentu yang banyak digunakan, kurang tersedianya literatur pada bidang yang lebih spesifik, atau perbedaan kebutuhan antar program studi yang belum sepenuhnya terakomodasi. Temuan ini perlu menjadi perhatian bagi pihak pengelola perpustakaan untuk melakukan evaluasi lebih mendalam.

Secara deskriptif, data ini menunjukkan bahwa ketersediaan buku referensi perpustakaan telah memberikan kontribusi positif terhadap proses pembelajaran mahasiswa. Koleksi yang memadai merupakan bagian dari fasilitas akademik yang penting dalam meningkatkan literasi, memperkaya wawasan, dan mendukung kegiatan riset maupun penulisan tugas akademik.

Namun demikian, sebagai bagian dari prinsip peningkatan mutu berkelanjutan, diperlukan langkah tindak lanjut berupa monitoring kebutuhan buku secara berkala, penambahan koleksi sesuai perkembangan kurikulum dan tren literatur terbaru, serta peningkatan layanan berbasis teknologi seperti katalog online dan koleksi digital. Dengan demikian, perpustakaan dapat terus menjadi pusat sumber belajar yang relevan, komprehensif, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa di STIE Kasih Bangsa.

7. Ketersediaan Fasilitas Kamar Kecil/Toilet



Berdasarkan hasil survei terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan toilet, diperoleh data bahwa 63% responden menyatakan sangat puas, 28% menyatakan puas, 6% menilai cukup, dan 3% menilai kurang puas. Secara umum, distribusi data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap fasilitas

toilet yang tersedia di STIE Kasih Bangsa, baik dari segi jumlah, aksesibilitas, maupun kualitas kebersihan dan kenyamanannya.

Persentase 63% pada kategori sangat puas memperlihatkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa toilet yang tersedia telah memenuhi standar layanan yang diharapkan. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa toilet berada dalam kondisi bersih, terawat, memiliki perlengkapan yang memadai, serta berada di lokasi yang mudah dijangkau oleh mahasiswa selama beraktivitas di lingkungan kampus. Tingginya capaian ini juga menunjukkan bahwa pihak pengelola telah melakukan pemeliharaan fasilitas secara konsisten dan terstruktur.

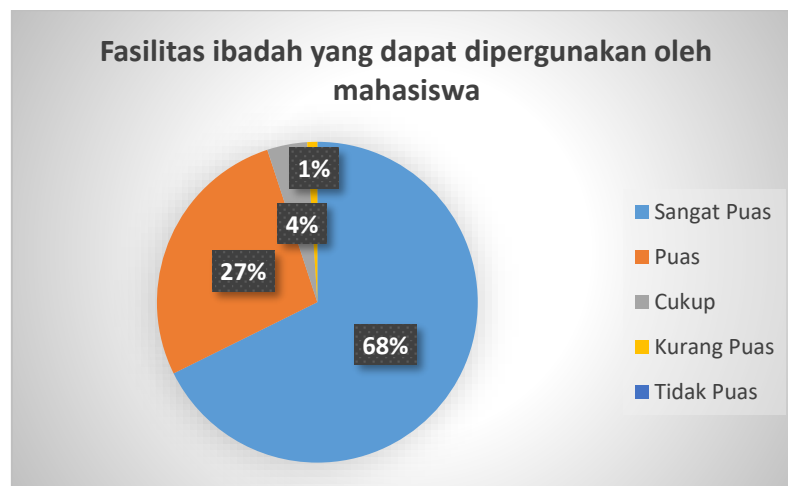
Sebanyak 28% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa fasilitas toilet secara umum sudah baik, namun terdapat aspek tertentu yang masih dapat ditingkatkan. Faktor tersebut dapat berupa ketepatan frekuensi pembersihan, ketersediaan kelengkapan toilet pada waktu tertentu, atau penambahan unit toilet di area yang dianggap masih kurang terakomodasi. Meskipun tidak signifikan, faktor-faktor ini dapat memengaruhi pengalaman mahasiswa secara berbeda.

Selanjutnya, 6% responden yang menilai cukup dan 3% yang menilai kurang puas memberikan sinyal bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan keterbatasan atau kendala selama menggunakan fasilitas toilet. Beberapa kemungkinan penyebabnya dapat mencakup kondisi toilet yang kurang bersih pada jam tertentu, kekurangan perlengkapan seperti tisu atau sabun, antrean panjang akibat keterbatasan jumlah unit, atau kondisi fisik ruangan yang memerlukan perbaikan. Temuan ini penting sebagai dasar evaluasi bagi pengelola sarana prasarana kampus untuk melakukan identifikasi lebih lanjut terhadap unit-unit toilet yang memerlukan perhatian khusus.

Secara deskriptif, hasil survei menunjukkan bahwa ketersediaan toilet telah memberikan kontribusi positif terhadap kenyamanan mahasiswa selama menjalankan kegiatan akademik di kampus. Fasilitas toilet yang bersih dan memadai tidak hanya meningkatkan kenyamanan individu, tetapi juga mencerminkan kualitas pengelolaan lingkungan kampus secara keseluruhan.

Meski demikian, sebagai bagian dari komitmen peningkatan mutu berkelanjutan, diperlukan langkah monitoring rutin, perawatan berkala, serta penambahan fasilitas bila diperlukan agar kualitas layanan toilet tetap terjaga. Dengan peningkatan yang berkesinambungan, STIE Kasih Bangsa dapat terus memastikan bahwa seluruh mahasiswa memperoleh kenyamanan yang optimal dalam memanfaatkan fasilitas kampus.

8. Ketersediaan Tempat Ibadah



Berdasarkan hasil survei terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan fasilitas tempat ibadah, diperoleh data bahwa 68% responden menyatakan sangat puas, 27% menyatakan puas, 4% menilai cukup, dan 1% menilai kurang puas. Data ini secara umum menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap ketersediaan fasilitas tempat ibadah yang disediakan oleh STIE Kasih Bangsa. Tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa fasilitas tempat ibadah telah memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam menjalankan kegiatan keagamaan secara nyaman dan tepat waktu.

Capaian 68% pada kategori sangat puas mengindikasikan bahwa fasilitas tempat ibadah dianggap telah tersedia dalam jumlah yang memadai, terawat dengan baik, bersih, serta memiliki kelengkapan pendukung yang diperlukan untuk kegiatan ibadah. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa fasilitas tersebut mudah diakses dan berada pada lokasi yang strategis sehingga menunjang kegiatan ibadah tanpa mengganggu aktivitas akademik mahasiswa.

Persentase 27% responden yang menyatakan puas mencerminkan bahwa meskipun fasilitas telah berfungsi dengan baik, terdapat sebagian mahasiswa yang mungkin merasakan perlunya peningkatan, baik dalam hal kapasitas ruangan, kenyamanan, pengaturan sirkulasi udara, maupun penambahan sarana pelengkap seperti rak alas kaki, tempat wudhu yang lebih luas, atau kelengkapan fasilitas ibadah lainnya.

Sebanyak 4% responden yang menilai cukup dan 1% yang menilai kurang puas memberikan indikasi bahwa masih terdapat pengalaman pengguna yang belum sepenuhnya terpenuhi. Faktor penyebab dapat mencakup keterbatasan ruang pada waktu tertentu, kurangnya perawatan berkala, antrean atau kepadatan yang terjadi pada

jam-jam tertentu, maupun kebutuhan khusus mahasiswa dari latar belakang keagamaan yang berbeda yang belum terakomodasi sepenuhnya. Temuan ini perlu menjadi dasar evaluasi pengelola agar dapat melakukan identifikasi dan perbaikan secara lebih spesifik.

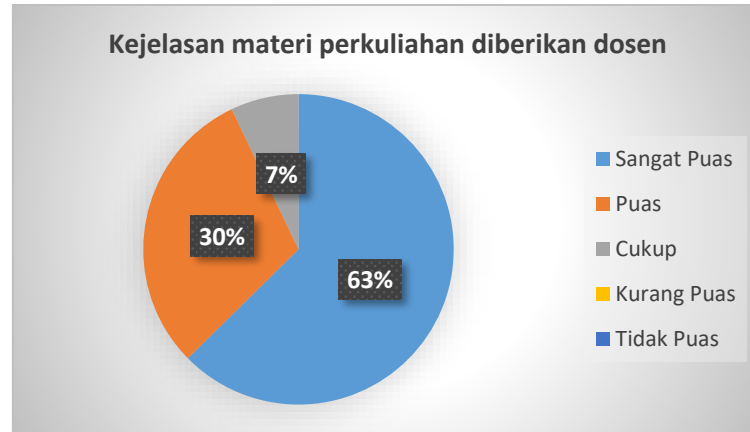
Secara deskriptif, data ini memperlihatkan bahwa fasilitas tempat ibadah sudah memberikan kontribusi penting terhadap kenyamanan mahasiswa dalam menjalankan kegiatan keagamaan di lingkungan kampus. Ketersediaan fasilitas yang memadai tidak hanya mendukung kebebasan beribadah, tetapi juga menunjukkan perhatian institusi terhadap pembentukan karakter dan nilai spiritual mahasiswa.

Namun demikian, dalam rangka meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan, diperlukan monitoring rutin, penilaian kondisi fisik, serta peningkatan kapasitas bila diperlukan agar fasilitas tetap selaras dengan kebutuhan mahasiswa. Dengan upaya tersebut, STIE Kasih Bangsa dapat terus menjaga kualitas layanan dan memastikan bahwa seluruh mahasiswa mendapatkan kenyamanan yang optimal dalam melaksanakan kegiatan ibadah selama berada di lingkungan kampus.

D. Aspek Reliability

Aspek reliability (keandalan) mengukur keandalan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

1. Kejelasan Materi Dosen



Berdasarkan hasil survei pada aspek kejelasan materi yang disampaikan oleh dosen, diperoleh data bahwa 63% responden menyatakan sangat puas, 30% menyatakan puas, dan 7% menilai cukup. Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan secara jelas, terstruktur, dan mudah dipahami.

Persentase 63% pada kategori sangat puas mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa dosen telah mampu memberikan penjelasan materi dengan metode yang tepat, penggunaan bahasa yang komunikatif, serta didukung oleh contoh atau ilustrasi yang membantu memperjelas pemahaman mahasiswa. Tingginya tingkat kepuasan ini juga dapat mencerminkan kesiapan dosen dalam melaksanakan pembelajaran, baik dari sisi penguasaan materi maupun perencanaan proses penyampaian yang efektif.

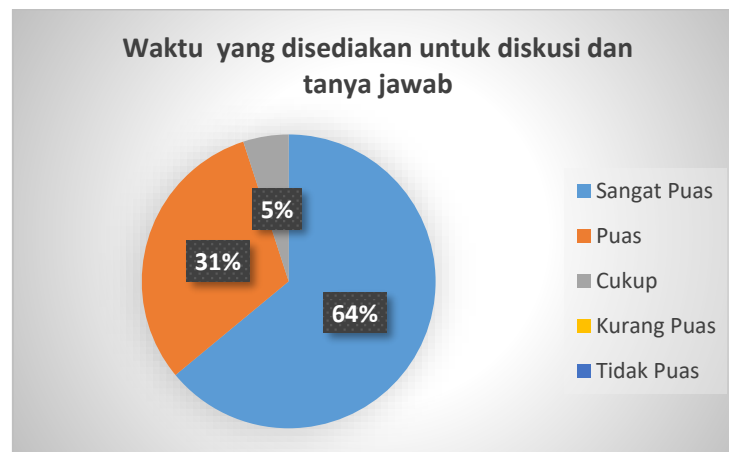
Sebanyak 30% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian mahasiswa yang menilai penyampaian materi sudah baik, namun terdapat ruang untuk peningkatan, misalnya dalam hal variasi metode pembelajaran, kecepatan penyampaian materi, atau pemberian penekanan pada poin-poin penting agar pemahaman semakin optimal.

Sementara itu, 7% responden yang menilai cukup menjadi sinyal bahwa terdapat sebagian kecil mahasiswa yang masih mengalami kendala dalam memahami materi selama proses perkuliahan. Faktor penyebabnya dapat bervariasi, seperti gaya mengajar yang kurang sesuai dengan pola belajar mahasiswa, kurangnya pembelajaran

kontekstual, keterbatasan media pendukung, atau perbedaan latar belakang kesiapan belajar.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran telah berjalan dengan baik serta mampu memenuhi ekspektasi sebagian besar mahasiswa. Namun demikian, untuk peningkatan kualitas yang berkelanjutan, dosen tetap perlu melakukan refleksi dan evaluasi terhadap metode pengajaran yang digunakan. Pengayaan teknik pembelajaran berbasis diskusi, studi kasus, penggunaan media visual, atau teknologi pendukung dapat menjadi alternatif yang memperkuat efektivitas penyampaian materi dan mampu mengakomodasi berbagai karakteristik gaya belajar mahasiswa.

2. Kesiediaan Waktu Diskusi



Berdasarkan hasil survei pada aspek kesiediaan waktu dosen untuk berdiskusi dengan mahasiswa, diperoleh data bahwa 64% responden menyatakan sangat puas, 31% menyatakan puas, dan 5% menilai cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai dosen memiliki komitmen yang kuat dalam memberikan waktu dan kesempatan bagi mahasiswa untuk berdiskusi, baik di dalam maupun di luar kelas.

Persentase 64% pada kategori sangat puas menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa dosen responsif, terbuka, dan mudah diakses ketika mahasiswa membutuhkan penjelasan tambahan, konsultasi akademik, atau diskusi mengenai materi dan tugas perkuliahan. Hal ini mencerminkan adanya interaksi akademik yang sehat dan komunikatif antara dosen dan mahasiswa, yang pada akhirnya memperkuat efektivitas proses pembelajaran.

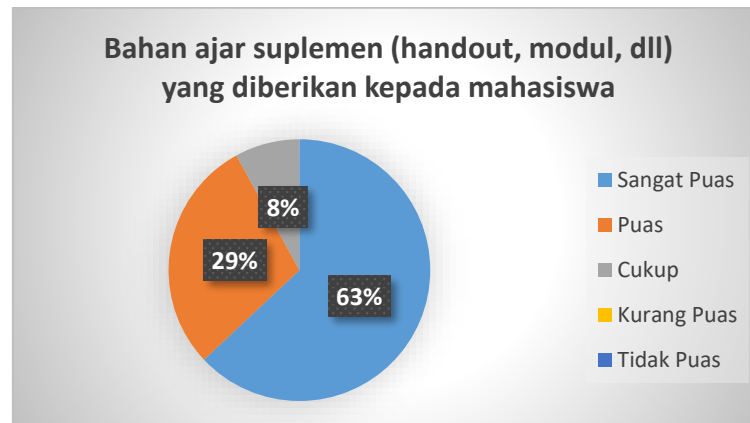
Sebanyak 31% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa waktu diskusi yang disediakan sudah berjalan baik, namun masih terdapat peluang untuk peningkatan, misalnya penambahan waktu konsultasi, konsistensi jadwal, atau

penyediaan forum diskusi alternatif seperti melalui media komunikasi daring, forum pembelajaran digital, atau konsultasi terjadwal secara lebih formal.

Sementara itu, 5% responden yang menilai cukup menjadi indikator bahwa masih ada sebagian kecil mahasiswa yang mungkin merasa kesulitan mendapatkan akses diskusi dengan dosen, baik karena keterbatasan waktu, padatnya jadwal perkuliahan, ataupun jumlah mahasiswa yang cukup besar dalam satu kelas. Faktor-faktor ini dapat menjadi pertimbangan dalam penyusunan strategi peningkatan layanan akademik ke depan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa kesediaan dosen dalam menyediakan waktu diskusi telah memenuhi dan bahkan melampaui ekspektasi sebagian besar mahasiswa. Namun demikian, upaya pemeliharaan dan penguatan pola komunikasi akademik secara berkelanjutan tetap diperlukan. Peningkatan variasi media komunikasi, pengaturan alokasi waktu konsultasi yang lebih fleksibel, serta pemanfaatan teknologi pembelajaran daring dapat menjadi langkah strategis untuk memastikan seluruh mahasiswa mendapatkan akses diskusi yang merata dan memadai.

3. Bahan Ajar



Berdasarkan hasil survei pada aspek ketersediaan dan kualitas bahan ajar yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa, diperoleh data bahwa 63% responden menyatakan sangat puas, 29% menyatakan puas, dan 8% menilai cukup. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap bahan ajar yang digunakan selama proses pembelajaran di STIE Kasih Bangsa.

Persentase 63% pada kategori sangat puas mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa bahan ajar yang diberikan telah relevan, sesuai dengan capaian pembelajaran mata kuliah, dan mudah dipahami. Hal ini dapat mencerminkan bahwa dosen telah menyiapkan materi secara profesional, terstruktur, serta mendukung proses

pembelajaran baik melalui modul, slide presentasi, buku ajar, jurnal, maupun sumber digital pendukung lainnya.

Sebanyak 29% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa meskipun bahan ajar sudah dinilai baik dan bermanfaat, terdapat ruang peningkatan, misalnya berupa penambahan referensi terbaru, pemberian contoh yang lebih kontekstual, atau peningkatan variasi sumber belajar agar mahasiswa dapat memperoleh perspektif yang lebih luas.

Sementara itu, 8% responden yang menilai cukup menunjukkan adanya sebagian mahasiswa yang merasa bahan ajar masih dapat ditingkatkan, baik dari sisi keterbaruan informasi, kelengkapan materi, maupun konsistensi kesesuaian dengan kebutuhan pembelajaran. Hal ini dapat menjadi masukan bagi dosen untuk melakukan evaluasi berkala terhadap konten ajar, terutama terkait kesesuaian dengan perkembangan keilmuan, dunia industri, dan kebutuhan kompetensi mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menggambarkan bahwa bahan ajar yang digunakan telah memenuhi ekspektasi mayoritas mahasiswa dan berkontribusi terhadap efektivitas proses pembelajaran. Namun demikian, pembaruan dan peningkatan kualitas materi secara berkelanjutan tetap diperlukan agar bahan ajar semakin adaptif terhadap dinamika perkembangan pengetahuan dan kebutuhan akademik mahasiswa.

4. Materi Referensi Terkini



Berdasarkan hasil survei terkait penggunaan materi kuliah dan referensi pembelajaran terkini oleh dosen, diperoleh data bahwa 68% responden menyatakan sangat puas, 28% menyatakan puas, dan 4% menilai cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasakan bahwa dosen di STIE Kasih Bangsa telah

mengimplementasikan materi dan referensi yang relevan, mutakhir, serta mendukung kebutuhan pembelajaran sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan industri.

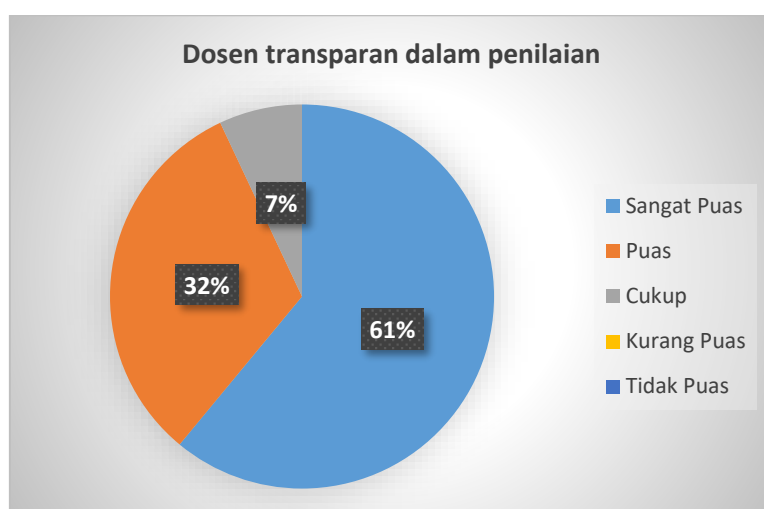
Persentase 68% pada kategori sangat puas menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai dosen telah menggunakan bahan ajar yang diperbarui secara berkala, termasuk materi yang mencerminkan tren terkini, isu aktual, serta perkembangan teoritis dan praktis dalam bidang keilmuan yang diajarkan. Hal ini mengindikasikan komitmen dosen dalam mempersiapkan materi kuliah yang tidak hanya memenuhi tuntutan kurikulum, tetapi juga relevan dengan kebutuhan profesional mahasiswa di masa depan.

Sebanyak 28% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa meskipun penggunaan referensi sudah baik, terdapat sebagian mahasiswa yang mungkin masih menginginkan peningkatan, misalnya dalam bentuk penambahan literatur akademik terbaru, jurnal ilmiah, studi kasus aktual, atau pemanfaatan sumber digital interaktif seperti e-journal, video pembelajaran, dan platform akademik internasional.

Sementara itu, 4% responden yang menilai cukup menandakan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa materi yang digunakan masih belum sepenuhnya menggambarkan perkembangan terbaru atau belum disampaikan secara optimal dalam penguatan pemahaman mahasiswa. Faktor ini dapat dijadikan masukan bagi dosen untuk melakukan refleksi terhadap ketersediaan dan penyampaian referensi, termasuk memastikan kesinambungan integrasi sumber-sumber termutakhir dalam proses pembelajaran.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa dosen telah memiliki kesadaran dan komitmen yang baik dalam menggunakan materi kuliah dan referensi yang terkini. Namun demikian, pembaruan yang konsisten tetap diperlukan, terutama untuk menjaga relevansi pembelajaran terhadap dinamika perubahan dunia akademik dan industri. Dengan penerapan strategi pembelajaran yang adaptif dan berbasis sumber terbaru, kualitas proses pembelajaran dipastikan akan semakin meningkat serta memberikan nilai tambah bagi mahasiswa dalam pengembangan kompetensi akademik dan profesional.

5. Dosen Transparan Dalam Penilaian



Berdasarkan hasil survei terkait transparansi dosen dalam proses penilaian, diperoleh data bahwa 61% responden menyatakan sangat puas, 32% menyatakan puas, dan 7% menilai cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif bahwa dosen telah menerapkan sistem penilaian yang jelas, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

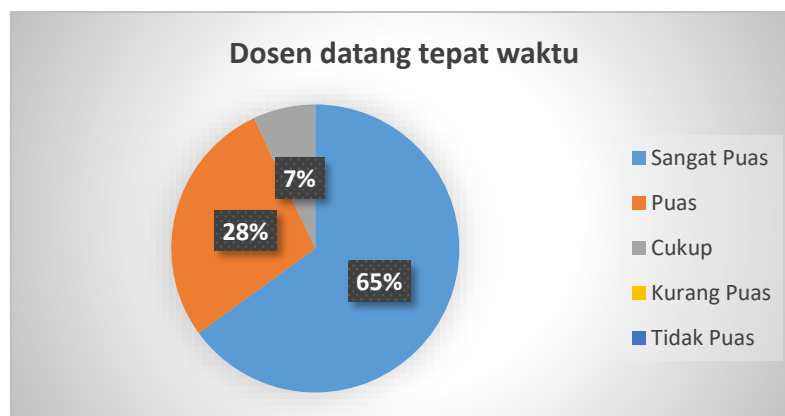
Persentase 61% pada kategori sangat puas mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa proses penilaian yang dilakukan dosen sudah dilakukan secara terbuka dan komunikatif. Mahasiswa menilai bahwa dosen menyampaikan komponen penilaian, kriteria evaluasi, serta hasil nilai dengan jelas sehingga mahasiswa dapat memahami dasar pemberian nilai atas tugas, ujian, maupun penilaian lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa praktik penilaian yang dilakukan telah memenuhi prinsip akuntabilitas dan keadilan akademik.

Sebanyak 32% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa meskipun sistem penilaian telah berjalan dengan baik, masih terdapat ruang perbaikan, misalnya dalam memberikan umpan balik yang lebih rinci, memperjelas pembagian bobot penilaian, atau memperluas kesempatan dialog antara mahasiswa dan dosen terkait hasil penilaian yang belum sepenuhnya dipahami.

Sementara itu, 7% responden yang menilai cukup menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang merasa transparansi penilaian belum optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap mekanisme penilaian, penyampaian informasi penilaian yang belum konsisten, atau keterbatasan kesempatan konsultasi terkait hasil penilaian.

Secara keseluruhan, hasil survei ini mencerminkan bahwa transparansi dalam penilaian telah berjalan dengan sangat baik dan diapresiasi oleh mayoritas mahasiswa. Namun demikian, peningkatan berkelanjutan masih diperlukan, terutama dalam aspek penyampaian umpan balik konstruktif, konsistensi dokumentasi penilaian, dan perluasan media komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Upaya tersebut akan semakin memperkuat kepercayaan mahasiswa terhadap sistem evaluasi pembelajaran dan meningkatkan mutu proses akademik di STIE Kasih Bangsa.

6. Dosen Datang Tepat Waktu



Berdasarkan hasil survei terkait kedisiplinan dosen dalam datang tepat waktu, diperoleh data bahwa 65% responden menyatakan sangat puas, 28% menyatakan puas, dan 7% menilai cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kedisiplinan dosen dalam memulai perkuliahan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Persentase 65% pada kategori sangat puas menandakan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa dosen memiliki komitmen yang tinggi terhadap ketepatan waktu, baik dalam memulai perkuliahan, memanfaatkan waktu pembelajaran secara efektif, maupun menyelesaikan kegiatan belajar mengajar sesuai durasi yang ditentukan. Hal ini berkontribusi besar terhadap terciptanya proses pembelajaran yang tertib dan optimal. Sebanyak 28% responden menyatakan puas, menunjukkan bahwa kedisiplinan dosen secara umum sudah baik, namun masih terdapat ruang perbaikan, misalnya konsistensi kehadiran tepat waktu pada semua sesi kuliah atau kesiapan memulai kelas tanpa penundaan teknis. Sementara itu, 7% responden yang menilai cukup mengindikasikan adanya sebagian kecil mahasiswa yang merasa aspek ketepatan waktu belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Hal ini dapat dipengaruhi oleh situasi tertentu seperti hambatan teknis, jadwal yang padat, atau waktu transisi antar kelas yang kurang fleksibel.

Secara keseluruhan, data survei ini menunjukkan bahwa dosen telah memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam memulai perkuliahan, dan hal ini memberikan dampak positif terhadap efektivitas pembelajaran. Meski demikian, pemantauan dan evaluasi rutin tetap diperlukan untuk menjaga konsistensi serta meningkatkan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan.

7. Kontrak Perkuliahan



Berdasarkan hasil survei mengenai pelaksanaan kontrak perkuliahan antara dosen dan mahasiswa, diperoleh data bahwa 64% responden menyatakan sangat puas, 31% menyatakan puas, dan 5% menilai cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai proses penyusunan dan pelaksanaan kontrak perkuliahan telah dilakukan dengan baik dan memenuhi ekspektasi mereka.

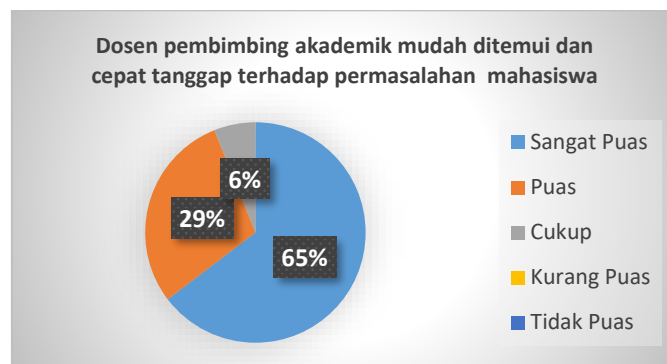
Persentase 64% pada kategori sangat puas menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan bahwa dosen telah menyampaikan kontrak perkuliahan secara jelas pada awal semester. Termasuk di dalamnya pemaparan mengenai jadwal perkuliahan, aturan kehadiran, metode pembelajaran, komponen dan bobot penilaian, serta tata tertib akademik. Pelaksanaan kontrak yang berjalan konsisten menunjukkan komitmen dosen dalam menjadikan aturan akademik sebagai panduan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sebanyak 31% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa secara umum penerapan kontrak perkuliahan sudah baik, namun masih terdapat ruang untuk penguatan, misalnya dalam pemberian detail lebih rinci pada beberapa aspek penilaian, fleksibilitas penyesuaian kontrak jika ada perubahan kondisi, atau penyampaian pengingat berkala agar mahasiswa tetap memahami ketentuan selama semester berlangsung.

Sementara itu, 5% responden yang menilai cukup menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa bahwa pelaksanaan kontrak perkuliahan belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti implementasi aturan yang kurang konsisten di sepanjang semester, keterbatasan kesempatan bagi mahasiswa untuk berdiskusi terkait revisi kontrak, atau kurangnya dokumentasi tertulis yang dapat diakses mahasiswa kapan saja.

Secara keseluruhan, hasil survei ini mengindikasikan bahwa penerapan kontrak perkuliahan telah berjalan dengan baik dan mampu menciptakan proses pembelajaran yang lebih terstruktur, transparan, dan berorientasi pada akuntabilitas. Meski demikian, dosen dan pengelola pembelajaran perlu terus melakukan evaluasi berkala agar pelaksanaan kontrak semakin efektif, komunikatif, dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan mahasiswa serta perubahan kondisi akademik. Dengan demikian, kualitas manajemen pembelajaran dapat terjaga dan terus meningkat dari waktu ke waktu.

8. Dosen Pembimbing Akademik Mudah Ditemui dan Cepat Tanggap



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa diperoleh data bahwa 65% responden menyatakan sangat puas, 29% menyatakan puas, dan 6% menyatakan cukup terkait dosen pembimbing akademik yang mudah ditemui dan cepat tanggap. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan pelayanan bimbingan akademik yang baik dan responsif. Tingginya persentase kategori *sangat puas* mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa merasa dosen pembimbing akademik (PA) memberikan kemudahan dalam akses konsultasi, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi daring. Selain itu, respon yang cepat terhadap kebutuhan mahasiswa, seperti bimbingan akademik, pengisian KRS, serta konsultasi terkait permasalahan studi, dinilai sangat efektif dan membantu proses pendidikan mahasiswa.

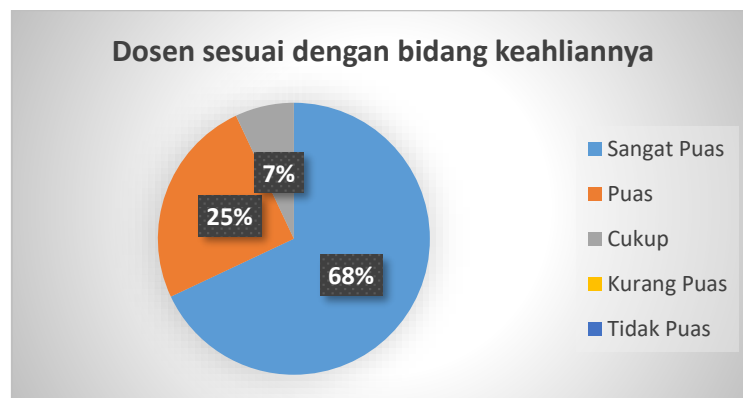
Persentase 29% yang berada pada kategori *puas* menunjukkan bahwa kelompok mahasiswa ini juga merasakan pelayanan yang baik, namun kemungkinan masih

terdapat beberapa faktor yang dapat ditingkatkan, misalnya ketersediaan waktu konsultasi yang lebih fleksibel atau penyediaan sarana komunikasi yang lebih beragam.

Adapun 6% responden yang memberikan penilaian *cukup* mengindikasikan bahwa masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang menghadapi kendala dalam proses bimbingan akademik. Masalah ini dapat berupa kesulitan menghubungi dosen PA, keterbatasan waktu pertemuan, atau belum meratanya pemanfaatan teknologi komunikasi dalam bimbingan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan pembimbingan akademik sudah berjalan sangat baik dan memberikan kontribusi besar terhadap kenyamanan dan kelancaran studi mahasiswa. Meskipun demikian, diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan seperti perluasan kanal komunikasi, pemanfaatan sistem informasi akademik secara optimal, serta penjadwalan bimbingan yang lebih terstruktur agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat pada periode berikutnya.

9. Kesesuaian Keahlian Dosen



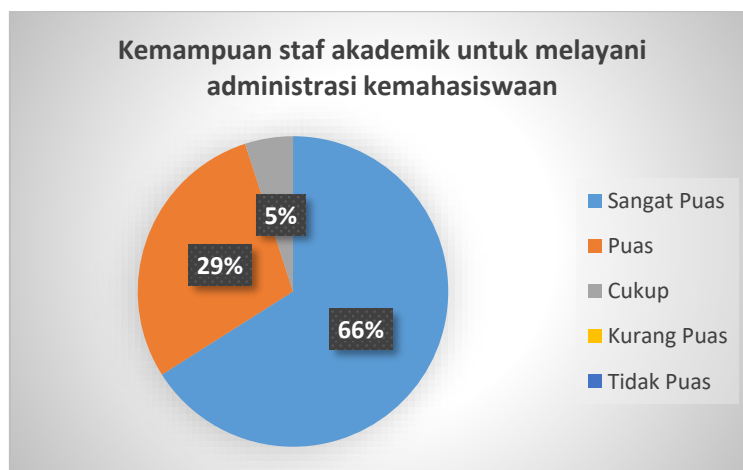
Berdasarkan hasil survei terkait kesesuaian dosen dengan bidang keahlian, diperoleh data bahwa 68% responden menyatakan sangat puas, 25% menyatakan puas, dan 7% menyatakan cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai dosen telah mengajar sesuai dengan kompetensi dan latar belakang keilmuan yang dimiliki. Tingginya persentase kategori *sangat puas* mencerminkan bahwa mahasiswa merasakan relevansi dan kesesuaian materi perkuliahan dengan bidang keahlian dosen. Hal ini berdampak positif pada pemahaman mahasiswa karena materi dapat disampaikan secara lebih mendalam, komprehensif, dan sesuai dengan perkembangan ilmu di bidangnya. Penguasaan materi oleh dosen juga cenderung meningkatkan kepercayaan mahasiswa serta memperkuat kualitas proses pembelajaran di kelas.

Sementara itu, 25% mahasiswa yang berada pada kategori *puas* menunjukkan bahwa layanan pembelajaran yang diberikan sudah dinilai baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Beberapa aspek yang mungkin perlu ditingkatkan adalah inovasi metode pembelajaran, relevansi contoh atau studi kasus yang digunakan, atau penyesuaian materi dengan kebutuhan industri dan perkembangan teknologi terbaru.

Adapun 7% responden pada kategori *cukup* memberikan indikasi bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa kesesuaian dosen dengan bidang keahlian belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti mata kuliah yang lintas keilmuan, perbedaan persepsi mahasiswa terhadap relevansi materi, atau keterbatasan penyampaian contoh penerapan praktis dalam dunia kerja.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa kesesuaian dosen dengan bidang keahlian telah berada pada tingkat yang sangat baik dan menjadi salah satu kekuatan dalam penyelenggaraan pembelajaran. Namun demikian, peningkatan berkala tetap perlu dilakukan, terutama dalam memperkaya pendekatan pembelajaran, memperbarui referensi materi, serta memperkuat hubungan antara teori dan aplikasi nyata, sehingga kualitas pembelajaran dapat terus berkembang dan memenuhi kebutuhan mahasiswa maupun tuntutan dunia kerja.

10. Kemampuan Staf Akademik Melayani Administrasi Kemahasiswaan



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan, diperoleh data bahwa 66% responden menyatakan sangat puas, 29% menyatakan puas, dan 5% menyatakan cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan administrasi kemahasiswaan berada pada kategori sangat baik dan mampu memenuhi kebutuhan mayoritas mahasiswa.

Tingginya persentase kategori *sangat puas* menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan pelayanan yang cepat, jelas, dan efisien dari staf akademik. Hal ini dapat dikaitkan dengan profesionalisme dalam bekerja, ketepatan waktu penyelesaian tugas administrasi seperti pengisian dokumen akademik, pelayanan registrasi, pengurusan surat-menyurat, hingga pendampingan terkait layanan administrasi lainnya. Sikap ramah dan komunikatif dari staf juga turut memberikan kesan positif bagi mahasiswa.

Persentase 29% pada kategori *puas* mencerminkan bahwa meskipun pelayanan sudah baik, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan. Mahasiswa pada kelompok ini kemungkinan mengharapkan peningkatan pada kecepatan layanan saat periode puncak, pemanfaatan teknologi informasi yang lebih maksimal dalam layanan administrasi, atau prosedur yang lebih sederhana dan mudah diakses.

Sementara itu, 5% responden pada kategori *cukup* menandakan bahwa masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang merasa pelayanan belum optimal. Faktor penyebab kemungkinan mencakup waktu respons yang lambat, antrean atau pelayanan yang menumpuk pada periode tertentu, kurang tersedianya informasi yang mudah diakses, atau keterbatasan kanal komunikasi yang digunakan.

Secara keseluruhan, survei ini menggambarkan bahwa kemampuan staf akademik dalam memberikan layanan administrasi berada pada tingkat yang sangat memuaskan. Namun demikian, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan, terutama dengan memperkuat sistem layanan berbasis digital, penyederhanaan prosedur administrasi, serta peningkatan akses informasi, sehingga kualitas pelayanan dapat terus meningkat dan kebutuhan mahasiswa dapat dipenuhi dengan lebih cepat dan akurat.

11. Kualitas Layanan Staf Akademik Untuk Memenuhi Kepentingan Mahasiswa



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kualitas layanan staf akademik dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa, diperoleh hasil bahwa 72% responden menyatakan sangat puas, 22% menyatakan puas, dan 6% menyatakan cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas layanan staf akademik telah berada pada kategori sangat baik dan mendapat apresiasi tinggi dari mahasiswa.

Persentase 72% pada kategori *sangat puas* menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa staf akademik mampu memberikan pelayanan yang tepat, cepat, serta sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelayanan yang dinilai baik dapat mencakup ketepatan waktu dalam pemrosesan administrasi, kemudahan komunikasi, kesiapan staf dalam membantu permasalahan mahasiswa, hingga sikap pelayanan yang ramah dan profesional. Kondisi ini memberikan dampak positif terhadap kenyamanan mahasiswa dalam menjalani proses akademik.

Sementara itu, 22% mahasiswa menyatakan *puas*, yang berarti layanan staf akademik sudah berjalan baik namun masih menyisakan ruang untuk peningkatan. Kelompok ini kemungkinan mengharapkan optimalisasi pada aspek tertentu, seperti peningkatan kecepatan layanan pada periode sibuk, sistem informasi yang lebih terintegrasi, atau prosedur yang lebih sederhana dan mudah dipahami.

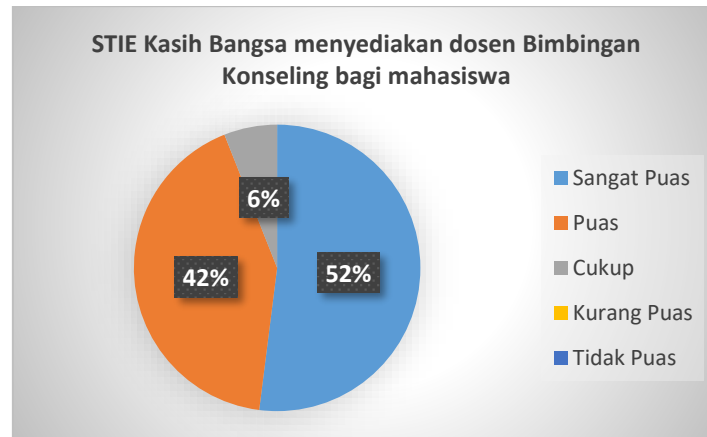
Adapun 6% responden yang memberikan nilai *cukup* menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang merasa layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Kendala yang mungkin terjadi meliputi keterbatasan kapasitas layanan pada jam-jam padat, akses informasi yang kurang merata, atau perbedaan tingkat respons antarstaf.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan staf akademik sudah sangat baik dan berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan proses akademik mahasiswa. Meskipun demikian, upaya perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan, seperti penguatan pemanfaatan teknologi layanan, peningkatan efektivitas alur kerja, serta pengembangan standar pelayanan yang konsisten, sehingga kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat pada tahun-tahun berikutnya.

E. Aspek Responsiveness

Aspek responsiveness (daya tanggap) mengukur kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Berdasarkan data.

1. Ketersediaan Dosen Bimbingan Konseling Bagi Mahasiswa



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait ketersediaan dosen bimbingan konseling, diperoleh data bahwa 52% responden menyatakan sangat puas, 42% menyatakan puas, dan 6% menyatakan cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa bahwa dosen bimbingan konseling telah tersedia dengan baik dan dapat memberikan layanan pendampingan sesuai kebutuhan mahasiswa.

Persentase 52% pada kategori *sangat puas* mencerminkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa dosen bimbingan konseling mudah diakses, responsif, dan memberikan dukungan yang sesuai, baik dalam hal akademik maupun permasalahan non-akademik. Kehadiran dosen yang terbuka dan siap membantu menjadi nilai tambah dalam menciptakan lingkungan kampus yang suportif bagi perkembangan mahasiswa.

Sementara itu, 42% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Mahasiswa pada kelompok ini mungkin mengharapkan jadwal bimbingan yang lebih fleksibel, peningkatan frekuensi pertemuan, atau penyesuaian metode konseling yang lebih personal dan variatif.

Adapun 6% responden yang menilai *cukup* mengindikasikan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih mengalami kendala dalam mengakses layanan bimbingan konseling. Kendala tersebut dapat berupa keterbatasan waktu dosen, kurangnya informasi mengenai mekanisme layanan bimbingan, atau belum optimalnya pemanfaatan media komunikasi dalam proses bimbingan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa layanan dosen bimbingan konseling sudah berjalan dengan sangat baik dan memberikan dampak positif pada kenyamanan serta perkembangan akademik mahasiswa. Meskipun demikian, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, seperti penataan sistem layanan yang lebih terstruktur, penguatan komunikasi, serta pemanfaatan teknologi pendukung, agar semua mahasiswa dapat merasakan manfaat layanan secara maksimal.

2. Beasiswa Bagi Mahasiswa Kurang Mampu



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa kurang mampu, diperoleh data bahwa 69% responden menyatakan sangat puas, 27% menyatakan puas, dan 4% menyatakan cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, penyediaan beasiswa telah berjalan sangat baik dan mampu membantu meringankan kebutuhan finansial mahasiswa yang membutuhkan.

Tingginya persentase pada kategori *sangat puas* mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa merasa akses terhadap beasiswa cukup terbuka, proses pengajuan jelas, serta kuota dan mekanisme seleksi dianggap sesuai dan adil. Beasiswa dinilai memberikan dampak signifikan dalam mendukung keberlanjutan studi mahasiswa, terutama bagi mereka yang mengalami kesulitan ekonomi.

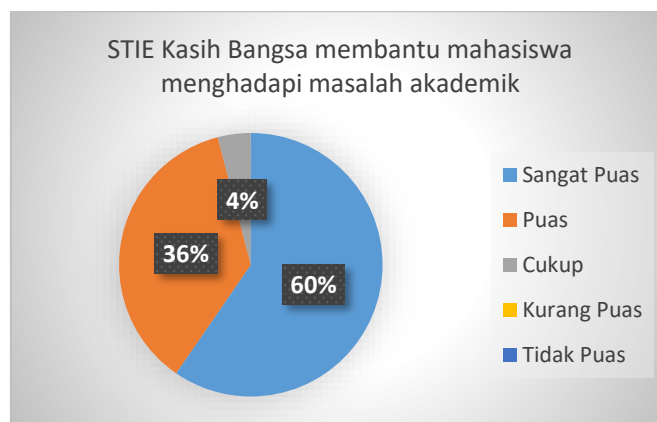
Sebanyak 27% responden yang berada pada kategori *puas* menunjukkan bahwa meskipun layanan beasiswa sudah baik, masih terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan. Misalnya, pengumuman informasi yang lebih cepat, peningkatan kuota beasiswa, atau sosialisasi yang lebih merata agar seluruh mahasiswa memahami prosedur dan persyaratan dengan lebih baik.

Adapun 4% mahasiswa yang menilai *cukup* menandakan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih mengalami kendala dalam proses pengajuan maupun akses layanan.

Kendala tersebut dapat berupa keterlambatan informasi, persyaratan administrasi yang dianggap rumit, atau kuota yang belum mampu memenuhi jumlah pendaftar.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa penyediaan beasiswa bagi mahasiswa kurang mampu telah memberikan kontribusi positif bagi keberlangsungan pendidikan mereka. Namun demikian, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, terutama pada aspek akses informasi, transparansi proses, serta perluasan jumlah penerima, sehingga manfaat beasiswa dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh mahasiswa yang membutuhkan.

3. Membantu Mahasiswa Menghadapi Masalah Akademik



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kemampuan STIE Kasih Bangsa dalam membantu mahasiswa menghadapi masalah akademik, diperoleh hasil bahwa 69% responden menyatakan sangat puas, 27% menyatakan puas, dan 4% menyatakan cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan lembaga telah memberikan dukungan akademik yang sangat baik dan dirasakan bermanfaat oleh mayoritas mahasiswa.

Persentase 69% pada kategori *sangat puas* menandakan bahwa mahasiswa merasa STIE Kasih Bangsa mampu memberikan solusi dan pendampingan yang efektif dalam menyelesaikan berbagai permasalahan akademik. Layanan seperti konsultasi akademik, bimbingan akademik personal, kebijakan yang fleksibel, serta responsivitas pihak kampus membantu mahasiswa untuk tetap fokus dalam proses belajar dan meningkatkan motivasi mereka.

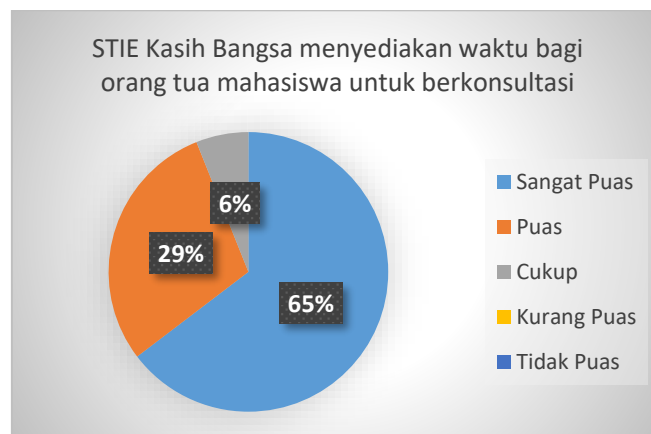
Sementara itu, 27% mahasiswa pada kategori *puas* menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah berjalan baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Mahasiswa pada kelompok ini mungkin berharap adanya konsistensi layanan di

semua program studi, penambahan waktu atau frekuensi konsultasi akademik, serta penguatan sarana komunikasi yang lebih mudah diakses.

Adapun 4% responden yang memberikan penilaian *cukup* menandakan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasa pendampingan akademik belum optimal. Kendala ini dapat berupa masalah keterbatasan waktu layanan, kurangnya informasi terkait mekanisme pendampingan akademik, atau belum meratanya kualitas layanan antarunit atau dosen pembimbing.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah mampu memberikan dukungan akademik yang efektif dan membantu mahasiswa dalam menyelesaikan kendala studi mereka. Meski demikian, peningkatan berkelanjutan tetap perlu dilakukan, terutama dalam memperkuat koordinasi antarunit, memperluas akses komunikasi, serta konsistensi standar layanan, sehingga pendampingan akademik dapat semakin merata dan optimal bagi seluruh mahasiswa.

4. Ketersediaan Waktu Bagi Orangtua Mahasiswa Untuk Berkonsultasi



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai ketersediaan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi dengan pihak kampus, diperoleh data bahwa 65% responden menyatakan sangat puas, 29% menyatakan puas, dan 6% menyatakan cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, komunikasi antara pihak kampus dan orang tua mahasiswa telah dikelola dengan baik dan dinilai responsif.

Persentase 65% pada kategori *sangat puas* mengindikasikan bahwa mayoritas responden menilai pihak kampus memberikan waktu dan kesempatan yang memadai bagi orang tua untuk melakukan konsultasi, baik terkait perkembangan akademik, administrasi, maupun permasalahan lain yang memengaruhi proses studi mahasiswa. Tingkat kepuasan yang tinggi ini juga menunjukkan adanya kesediaan pihak kampus

untuk menjalin keterlibatan aktif dengan orang tua dalam mendukung keberhasilan belajar mahasiswa.

Sebanyak 29% responden berada pada kategori *puas*, yang berarti layanan sudah baik namun masih dapat ditingkatkan. Kelompok ini mungkin mengharapkan adanya penjadwalan konsultasi yang lebih fleksibel, peningkatan frekuensi komunikasi antara kampus dan orang tua, atau sistem informasi yang lebih terintegrasi sehingga orang tua dapat memantau perkembangan akademik mahasiswa secara berkala.

Sementara itu, 6% responden yang memberikan penilaian *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil masih merasakan keterbatasan dalam akses konsultasi. Hal ini dapat disebabkan oleh kendala waktu, kurangnya informasi mengenai mekanisme konsultasi, atau belum optimalnya media komunikasi yang digunakan kampus dalam memfasilitasi interaksi dengan orang tua.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa ketersediaan waktu konsultasi bagi orang tua sudah berjalan sangat baik dan memberikan dampak positif bagi keterlibatan orang tua dalam mendukung proses akademik mahasiswa. Meski demikian, penguatan sistem komunikasi, peningkatan fleksibilitas waktu, serta perluasan kanal konsultasi berbasis teknologi dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pada periode berikutnya.

5. Bantuan Bagi Mahasiswa Yang Sakit



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai pemberian bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit, diperoleh data bahwa 62% responden menyatakan sangat puas, 32% menyatakan puas, dan 6% menyatakan cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah memberikan layanan bantuan kesehatan yang dinilai baik dan bermanfaat bagi mahasiswa yang membutuhkan.

Tingginya persentase 62% pada kategori *sangat puas* mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa merasa layanan bantuan pengobatan yang diberikan kampus berjalan efektif dan responsif. Hal ini dapat mencakup kemudahan akses layanan kesehatan, kecepatan penanganan ketika mahasiswa mengalami masalah kesehatan, serta adanya dukungan kampus dalam mengurangi beban biaya pengobatan. Sikap sigap dan peduli dari pihak kampus menjadi faktor penting yang meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi mahasiswa selama menjalani studi.

Sebanyak 32% responden yang menyatakan *puas* menunjukkan bahwa layanan sudah baik, namun masih ada aspek yang dapat ditingkatkan. Mahasiswa dalam kelompok ini mungkin berharap adanya perluasan jenis bantuan pengobatan, peningkatan fasilitas kesehatan, atau sistem pengajuan bantuan yang lebih cepat dan mudah diakses.

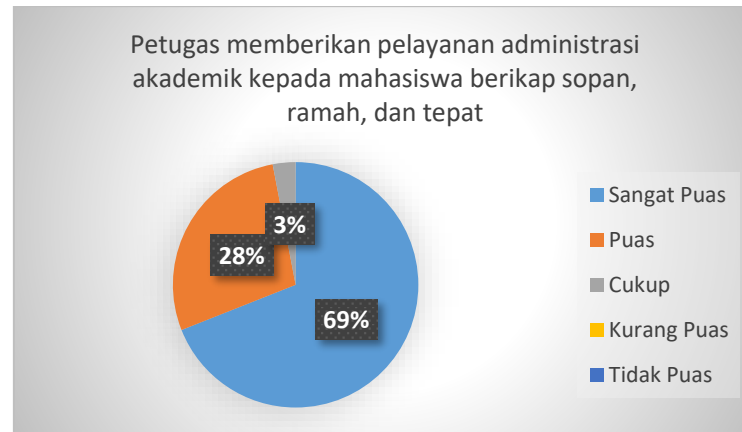
Sementara itu, 6% responden yang memberikan penilaian *cukup* menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang merasa layanan belum sepenuhnya optimal. Kendala tersebut dapat meliputi keterbatasan layanan tertentu, kurangnya informasi mengenai prosedur bantuan, atau lambatnya proses administrasi pada kondisi tertentu.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil memberikan perhatian yang baik terhadap kesehatan mahasiswa melalui bantuan pengobatan. Meskipun demikian, peningkatan berkelanjutan tetap perlu dilakukan, seperti memperluas cakupan bantuan, mempercepat proses layanan, serta memperkuat sosialisasi prosedur agar seluruh mahasiswa dapat memperoleh layanan kesehatan dengan lebih cepat, mudah, dan merata.

F. Aspek Assurance

Aspek assurance (kepastian) mengukur kemampuan dosen, tenaga pendidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

1. Petugas memberikan pelayanan dengan sopan, ramah



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik, diperoleh data bahwa 69% responden menyatakan sangat puas, 28% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum petugas administrasi telah memberikan layanan yang baik dengan sikap yang sopan, ramah, dan profesional dalam melayani kebutuhan akademik mahasiswa. Persentase 69% pada kategori *sangat puas* menggambarkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai petugas administrasi mampu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik, komunikasi yang efektif, serta keramahan yang meningkatkan kenyamanan ketika berurusan dengan proses administrasi kampus. Sikap positif tersebut menciptakan pengalaman layanan yang menyenangkan dan membantu mahasiswa menyelesaikan kebutuhan administrasi dengan lancar.

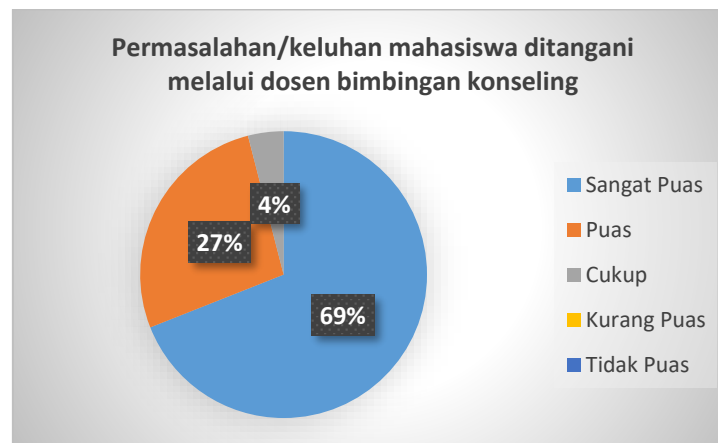
Sementara itu, 28% responden yang menyatakan *puas* mengindikasikan bahwa layanan sudah berjalan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan. Mahasiswa pada kelompok ini mungkin mengharapkan peningkatan konsistensi sikap layanan di setiap waktu dan dalam berbagai situasi, terutama pada saat volume pekerjaan tinggi atau ketika banyak mahasiswa mengakses layanan secara bersamaan.

Adapun 3% responden yang memberikan penilaian *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala dalam penerimaan layanan. Hal ini

dapat disebabkan oleh perbedaan pengalaman antar petugas, waktu tunggu pelayanan yang panjang, atau kurang optimalnya kualitas interaksi pada saat tertentu.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik telah berada pada tingkat yang sangat memuaskan dan memberikan kontribusi positif terhadap kenyamanan mahasiswa dalam menjalankan proses akademik. Meski demikian, upaya peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, seperti pelatihan layanan prima, penguatan standar pelayanan, serta optimalisasi sistem kerja, agar kualitas pelayanan tetap konsisten dan meningkat dari waktu ke waktu.

2. Permasalahan mahasiswa ditangani melalui dosen bimbingan konseling



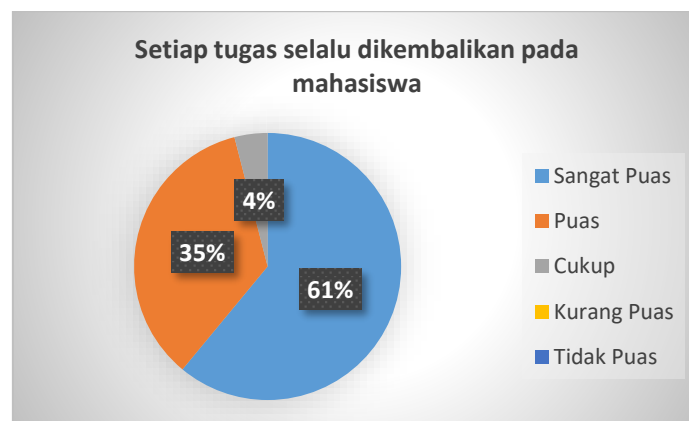
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai penanganan permasalahan atau keluhan mahasiswa oleh dosen bimbingan konseling, diperoleh hasil bahwa 69% responden menyatakan sangat puas, 27% menyatakan puas, dan 4% menyatakan cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum dosen bimbingan konseling dinilai mampu memberikan layanan pendampingan dan penyelesaian masalah yang baik serta sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Persentase 69% pada kategori *sangat puas* mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa merasa dosen bimbingan konseling memberikan perhatian yang baik terhadap keluhan dan permasalahan yang disampaikan. Hal ini dapat berupa sikap responsif, kesediaan menerima konsultasi, empati dalam memahami kondisi mahasiswa, serta kemampuan memberikan arahan dan solusi yang tepat. Layanan ini memberikan manfaat penting dalam memberikan rasa aman dan dukungan psikologis bagi mahasiswa selama menjalani proses pendidikan.

Sebanyak 27% responden yang berada pada kategori *puas* menunjukkan bahwa layanan sudah berjalan dengan baik namun masih ada aspek yang dapat ditingkatkan. Mahasiswa dalam kelompok ini kemungkinan mengharapkan peningkatan konsistensi layanan di semua program studi, waktu layanan yang lebih fleksibel, atau metode bimbingan yang lebih variatif dan sesuai karakteristik kebutuhan mahasiswa.

Sementara itu, 4% responden yang memberikan penilaian *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Kendala yang mungkin dialami dapat berupa keterbatasan waktu konsultasi, kesulitan mengakses layanan secara cepat, atau kurangnya sosialisasi terkait mekanisme penyampaian keluhan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini memperlihatkan bahwa penanganan masalah atau keluhan mahasiswa oleh dosen bimbingan konseling telah memberikan dampak positif terhadap perkembangan akademik dan kenyamanan belajar mahasiswa. Meskipun demikian, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, terutama dalam memperluas akses komunikasi, memperkuat sistem pendampingan, serta pelatihan kompetensi layanan, sehingga seluruh mahasiswa dapat merasakan layanan konseling secara optimal dan merata.

3. Setiap tugas dikembalikan pada mahasiswa



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait praktik pengembalian setiap pekerjaan atau tugas yang telah diberikan kepada mahasiswa, diperoleh hasil bahwa 61% responden menyatakan sangat puas, 35% menyatakan puas, dan 4% menyatakan cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa dosen secara umum telah melaksanakan proses evaluasi pembelajaran dengan baik dan berkomitmen untuk memberikan umpan balik pada setiap tugas mahasiswa.

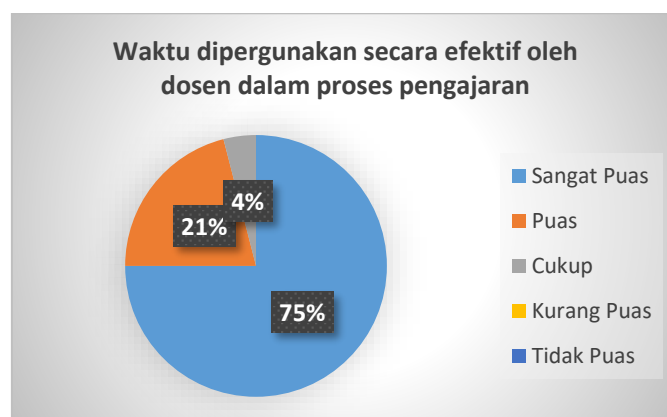
Persentase 61% pada kategori *sangat puas* menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa adanya konsistensi dosen dalam mengembalikan tugas yang mereka kerjakan disertai penilaian atau koreksi. Pengembalian tugas tersebut tidak hanya memberikan informasi mengenai nilai, tetapi juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk memahami kelemahan dan kekuatan dalam pengerjaan tugas. Proses ini berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pembelajaran karena mahasiswa dapat memperbaiki performa akademiknya secara berkelanjutan.

Sebanyak 35% responden menyatakan *puas*, yang mengindikasikan bahwa layanan sudah berjalan baik namun masih terdapat aspek yang dapat ditingkatkan. Kelompok ini mungkin berharap pengembalian tugas dilakukan lebih cepat, umpan balik lebih rinci, atau standar penilaian lebih konsisten di semua mata kuliah.

Sementara itu, 4% responden yang memberikan penilaian *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa pengembalian tugas belum sepenuhnya optimal. Kendala tersebut dapat berupa keterlambatan koreksi, kurang informatifnya umpan balik, atau kurang meratanya penerapan prosedur pengembalian tugas antar dosen.

Secara keseluruhan, hasil survei memperlihatkan bahwa proses pengembalian tugas sudah berjalan sangat baik dan menjadi bagian penting dalam meningkatkan proses belajar mahasiswa. Meski demikian, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, seperti mempercepat waktu koreksi, memperkuat kualitas umpan balik, serta meningkatkan konsistensi penilaian, sehingga pengalaman belajar mahasiswa dapat berkembang secara lebih optimal dan komprehensif.

4. Waktu pengajaran dosen berjalan secara efektif dan efisien



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai efektivitas dan efisiensi waktu yang digunakan dosen dalam proses pembelajaran, diperoleh hasil bahwa 75%

responden menyatakan sangat puas, 21% menyatakan puas, dan 4% menyatakan cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa dosen telah memanfaatkan waktu pembelajaran dengan baik sehingga proses belajar mengajar berjalan optimal. Persentase 75% pada kategori *sangat puas* mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa menilai dosen mampu mengatur alokasi waktu secara efektif, mulai dari penyampaian materi, diskusi, kegiatan tanya jawab, evaluasi, hingga penugasan. Pemanfaatan waktu yang tepat membuat kegiatan pembelajaran berlangsung lebih terarah, fokus, dan memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami materi secara mendalam. Selain itu, dosen dinilai mampu memulai dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu sehingga tidak mengganggu jadwal belajar mahasiswa.

Sebanyak 21% responden yang menyatakan *puas* menunjukkan bahwa pelaksanaan pembelajaran berjalan dengan baik namun masih dapat ditingkatkan lagi. Kelompok ini mungkin mengharapkan penyeimbangan waktu yang lebih proporsional antara penyampaian teori dan praktik, peningkatan waktu diskusi interaktif, atau penyesuaian tempo penyampaian materi agar sesuai dengan karakteristik mahasiswa di setiap kelas.

Sementara itu, 4% responden yang memberikan penilaian *cukup* menandakan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa pemanfaatan waktu pembelajaran belum optimal. Kendala ini dapat berupa keterlambatan memulai perkuliahan, materi yang tidak selesai dibahas dalam satu pertemuan, atau porsi penyampaian yang terlalu cepat sehingga mengurangi pemahaman mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa dosen telah berhasil melaksanakan pembelajaran secara efektif dan efisien, memberikan pengalaman akademik yang baik bagi mahasiswa. Meski demikian, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, seperti penyesuaian strategi pengelolaan waktu, penguatan interaksi kelas, serta perencanaan pembelajaran yang lebih terstruktur agar efektivitas pembelajaran dapat terus meningkat pada semester-semester berikutnya.

5. Sanksi STIE Kasih Bangsa berlaku untuk seluruh mahasiswa tanpa terkecuali



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai penerapan sanksi di STIE Kasih Bangsa yang diberlakukan bagi seluruh mahasiswa tanpa terkecuali, diperoleh hasil bahwa 63% responden menyatakan sangat puas, 34% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum menilai penerapan aturan dan sanksi berjalan dengan baik, adil, dan konsisten.

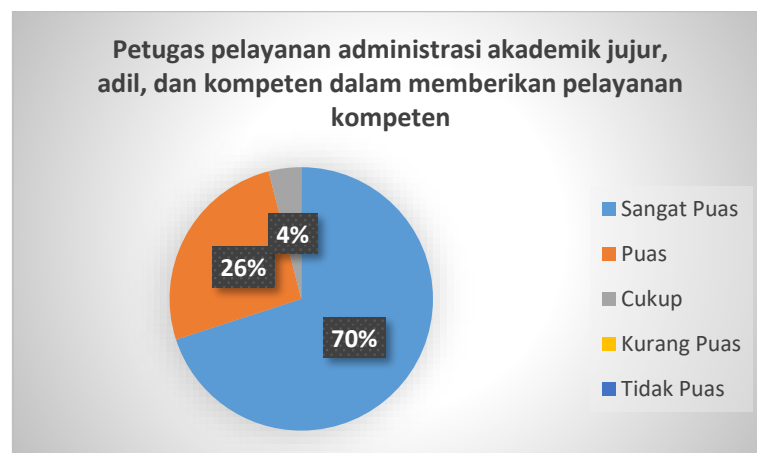
Persentase 63% pada kategori *sangat puas* mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa merasakan bahwa penerapan sanksi dilakukan secara objektif dan tidak diskriminatif. Kebijakan yang diterapkan secara merata bagi semua mahasiswa memberikan rasa keadilan, menciptakan kedisiplinan, dan menumbuhkan budaya akademik yang tertib. Konsistensi dalam penegakan aturan juga mencerminkan komitmen institusi dalam menjaga ketertiban dan kualitas tata kelola pendidikan.

Sebanyak 34% responden menyatakan *puas*, yang berarti pelaksanaan kebijakan sudah baik namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Kelompok ini mungkin mengharapkan sosialisasi aturan yang lebih intensif, transparansi yang lebih tinggi dalam proses penegakan sanksi, atau peningkatan dokumentasi dan bukti ketika tindakan disiplin diterapkan sehingga mahasiswa merasa lebih terlibat dan memahami prosesnya.

Sementara itu, 3% responden yang memberikan penilaian *cukup* menandakan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala dalam pemahaman atau penerimaan terhadap kebijakan sanksi yang diterapkan. Kendala tersebut dapat mencakup kurangnya informasi mengenai prosedur penjatuhan sanksi, perbedaan persepsi terhadap tingkat pelanggaran, atau kekhawatiran akan ketidaksesuaian komunikasi pada saat sanksi diberlakukan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa penerapan sanksi di STIE Kasih Bangsa telah berjalan sangat baik dan dirasakan adil oleh mayoritas mahasiswa. Namun demikian, peningkatan tetap perlu dilakukan, seperti memperkuat sosialisasi aturan, memperjelas alur penanganan pelanggaran, serta memastikan transparansi dalam proses penegakan agar seluruh mahasiswa merasa lebih terlibat dan memahami prosedur yang berlaku. Dengan demikian, penerapan sanksi tidak hanya menjadi alat penegakan aturan, tetapi juga sarana pembinaan dalam membentuk disiplin akademik yang lebih kuat.

6. Petugas Pelayanan Administrasi Akademik Jujur, Adil Dan Berkompeten



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kualitas pelayanan petugas administrasi akademik yang dinilai jujur, adil, dan berkompeten dalam memberikan layanan, diperoleh data bahwa 70% responden menyatakan sangat puas, 26% menyatakan puas, dan 4% menyatakan cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap integritas dan profesionalisme petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan.

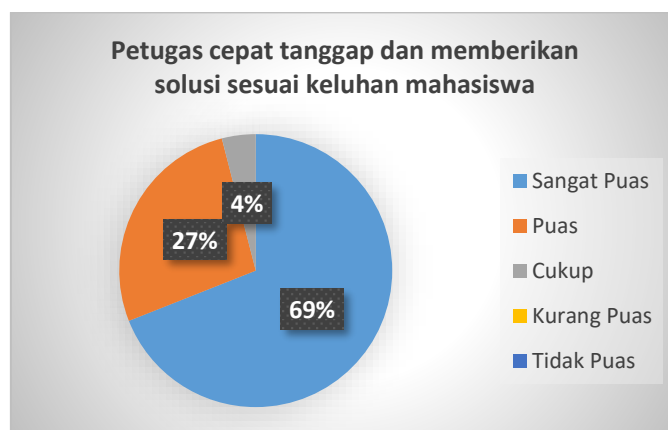
Persentase 70% pada kategori *sangat puas* menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai pelayanan administrasi akademik telah dilakukan dengan etika kerja yang baik, transparan, dan tidak memihak. Dengan adanya jaminan kejujuran dan keadilan dalam setiap bentuk pelayanan, mahasiswa merasa lebih nyaman dan percaya bahwa urusan administrasi mereka diproses sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, kompetensi petugas dalam memahami prosedur, memberikan penjelasan yang jelas, serta menyelesaikan layanan secara tepat waktu turut meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Sebanyak 26% responden yang menyatakan *puas* menunjukkan bahwa pelayanan sudah berjalan baik namun masih terdapat aspek yang dapat ditingkatkan. Kelompok ini mungkin mengharapkan peningkatan pada konsistensi penerapan standar pelayanan, percepatan waktu proses pada periode sibuk, atau penyediaan sarana pendukung yang lebih efisien agar proses pelayanan semakin lancar.

Sementara itu, 4% responden yang memberikan penilaian *cukup* menandakan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih mengalami kendala dalam menerima layanan. Kendala tersebut dapat berupa komunikasi yang kurang optimal, ketidaksesuaian persepsi dalam proses pelayanan, atau keterbatasan kapasitas layanan pada waktu tertentu.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas administrasi akademik dinilai sangat memuaskan oleh sebagian besar mahasiswa, baik dari sisi sikap, kompetensi, maupun integritas. Meskipun demikian, upaya peningkatan tetap perlu dilakukan melalui penguatan standardisasi layanan, pelatihan berkala, serta peningkatan sistem pendukung pelayanan agar kualitas layanan tetap terjaga dan mampu memberikan pengalaman administrasi yang baik, adil, dan profesional bagi seluruh mahasiswa.

7. Petugas cepat tanggap dan memberikan solusi terhadap keluhan/permasalahan mahasiswa



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait kinerja petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan solutif terhadap keluhan mahasiswa, diperoleh data bahwa 69% responden menyatakan sangat puas, 27% menyatakan puas, dan 4% menyatakan cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasakan kualitas layanan yang baik dan responsif dalam penanganan keluhan.

Persentase 69% pada kategori *sangat puas* mengindikasikan bahwa petugas mampu memberikan layanan secara cepat, tepat, serta solutif saat mahasiswa menghadapi kendala administratif maupun akademik. Kecepatan dalam merespons keluhan, kemampuan memberikan alternatif penyelesaian, serta kesediaan petugas untuk membantu membuat mahasiswa merasa terbantu dan dihargai. Hal ini mencerminkan bahwa proses pelayanan telah mengikuti standar mutu yang baik, dengan petugas menunjukkan sikap profesional dan fokus pada kebutuhan mahasiswa.

Sebanyak 27% responden yang menyatakan *puas* menunjukkan bahwa pelayanan sudah berjalan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang bisa ditingkatkan. Kelompok mahasiswa ini mungkin mengharapkan konsistensi respon di semua lini layanan, peningkatan kapasitas petugas pada jam sibuk, atau pengembangan sistem teknologi informasi untuk mempercepat proses penanganan keluhan.

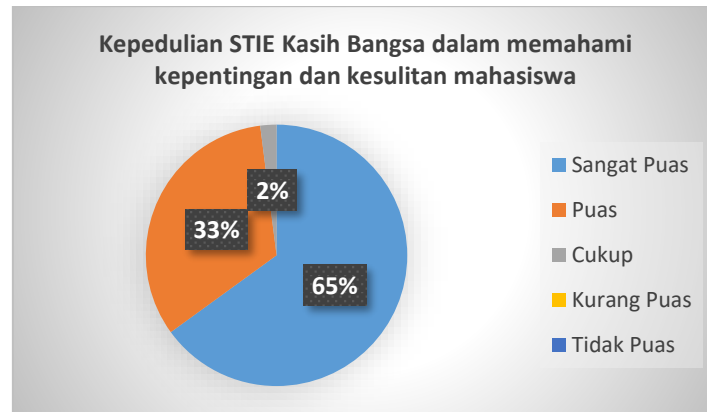
Sementara itu, 4% responden memberikan penilaian *cukup*, yang menunjukkan adanya sebagian kecil mahasiswa yang masih mengalami kendala dalam layanan. Kendala tersebut bisa berupa waktu penanganan keluhan yang dirasa terlalu lama, komunikasi yang kurang jelas, ataupun keterbatasan akses layanan pada waktu tertentu.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa petugas telah menjalankan tugas dengan baik, mampu memberikan pelayanan responsif, serta fokus pada penyelesaian masalah mahasiswa. Meskipun demikian, upaya peningkatan tetap perlu dilakukan, seperti memperluas akses saluran pengaduan, penguatan kompetensi layanan petugas, dan optimalisasi teknologi layanan agar kualitas pelayanan semakin merata dan berkelanjutan.

G. Aspek Empathy

Aspek empathy (empati) mengukur kesediaan/kepedulian dosen, tendik dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

1. Kepedulian STIE Kasih Bangsa dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kemampuan STIE Kasih Bangsa dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, diperoleh hasil bahwa 65% responden menyatakan sangat puas, 33% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa bahwa kampus memiliki perhatian dan kepedulian yang baik terhadap kondisi, kebutuhan, serta tantangan yang mereka hadapi selama proses studi.

Persentase 65% pada kategori *sangat puas* mencerminkan bahwa institusi telah berhasil membangun iklim akademik yang mendukung serta responsif terhadap berbagai permasalahan mahasiswa. Bentuk kepedulian tersebut dapat terlihat melalui layanan konsultasi akademik, komunikasi terbuka antara mahasiswa dan dosen, kebijakan-kebijakan kampus yang fleksibel, serta kemampuan lembaga dalam memberikan solusi dan bantuan ketika mahasiswa mengalami kendala akademik maupun nonakademik.

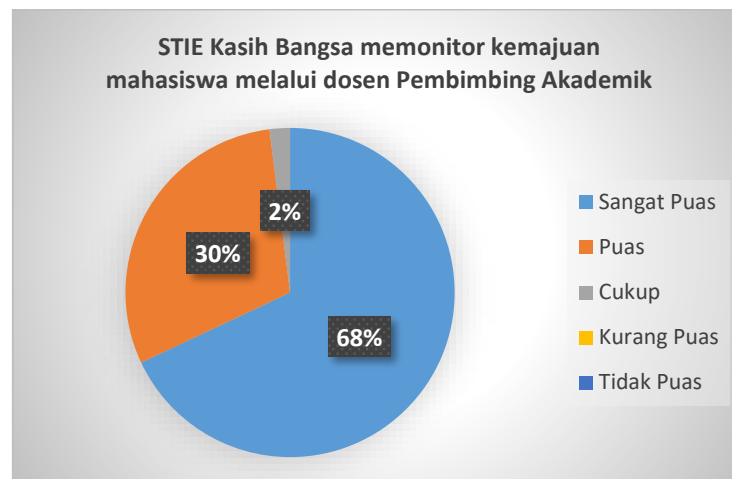
Sebanyak 33% mahasiswa yang menyatakan *puas* menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin berharap adanya penambahan akses konsultasi yang lebih mudah, pemerataan kualitas layanan di setiap program studi, atau peningkatan frekuensi pembinaan dan pendampingan dari pihak kampus.

Sementara itu, 2% responden memberikan penilaian *cukup*, yang berarti masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang merasa perhatian dan pendampingan belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan waktu layanan, belum

tersedianya mekanisme layanan yang cepat di beberapa unit, atau kurangnya informasi mahasiswa terkait layanan pendukung yang tersedia.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan yang dominan tinggi menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil menunjukkan komitmennya dalam memahami dan mendukung kepentingan serta kesulitan mahasiswa. Namun demikian, pengembangan layanan secara berkelanjutan tetap diperlukan, misalnya melalui optimalisasi sistem komunikasi, peningkatan responsivitas, dan pemerataan kualitas pendampingan agar pengalaman belajar mahasiswa dapat semakin maksimal di masa mendatang.

2. STIE Kasih Bangsa memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai upaya STIE Kasih Bangsa dalam memonitor perkembangan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik, diperoleh hasil bahwa 68% responden menyatakan sangat puas, 30% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasakan adanya perhatian dan pemantauan yang baik dari pihak kampus terhadap perkembangan studi mereka.

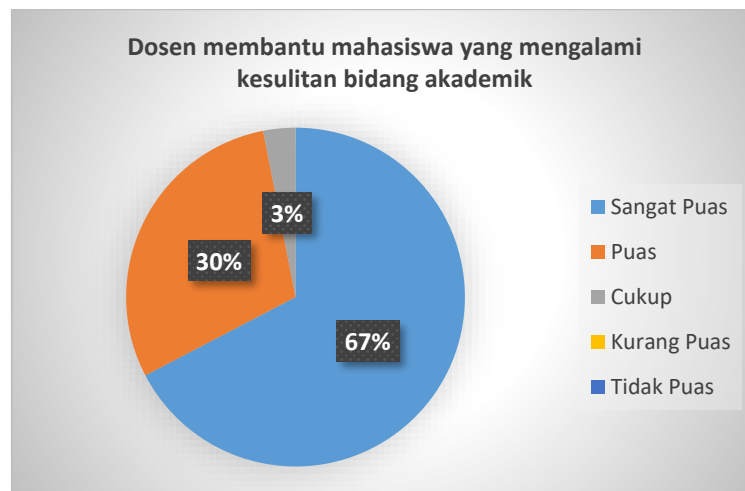
Persentase 68% pada kategori *sangat puas* mencerminkan bahwa mekanisme pembimbingan akademik telah berjalan optimal. Mahasiswa merasa dosen pembimbing akademik memberikan bimbingan yang jelas, responsif, serta rutin memantau perkembangan akademik seperti capaian belajar, kehadiran, kendala kuliah, hingga kesiapan mahasiswa dalam menyelesaikan studi tepat waktu. Hal ini menandakan bahwa komunikasi antara mahasiswa dan dosen pembimbing berlangsung efektif dan berdampak positif terhadap perkembangan akademik mahasiswa.

Sebanyak 30% responden yang menyatakan *puas* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik namun masih dapat ditingkatkan di beberapa aspek. Kelompok ini mungkin mengharapkan pertemuan pembimbingan yang lebih terjadwal, peningkatan konsistensi tindak lanjut terhadap kendala mahasiswa, atau fasilitas pendukung konsultasi yang lebih mudah diakses, seperti penjadwalan digital atau layanan konsultasi tambahan di luar jam akademik.

Sementara itu, 2% responden memberikan penilaian *cukup*, yang menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasa proses monitoring belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan kualitas pembimbingan antarprogram studi, keterbatasan waktu pertemuan, atau kurangnya informasi mengenai mekanisme pembimbingan yang tersedia.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil menjalankan fungsi pembimbingan akademik dengan baik dan sistematis melalui peran dosen pembimbing akademik. Meski demikian, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, seperti penguatan frekuensi pemantauan, pemerataan kualitas layanan di seluruh unit akademik, serta pemanfaatan sistem informasi akademik untuk mendukung proses bimbingan yang lebih efektif dan terstruktur.

3. Dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik, diperoleh hasil bahwa 67% responden menyatakan sangat puas, 30% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa terbantu oleh peran

dosen dalam memberikan bimbingan, arahan, dan solusi saat menghadapi kendala dalam proses pembelajaran.

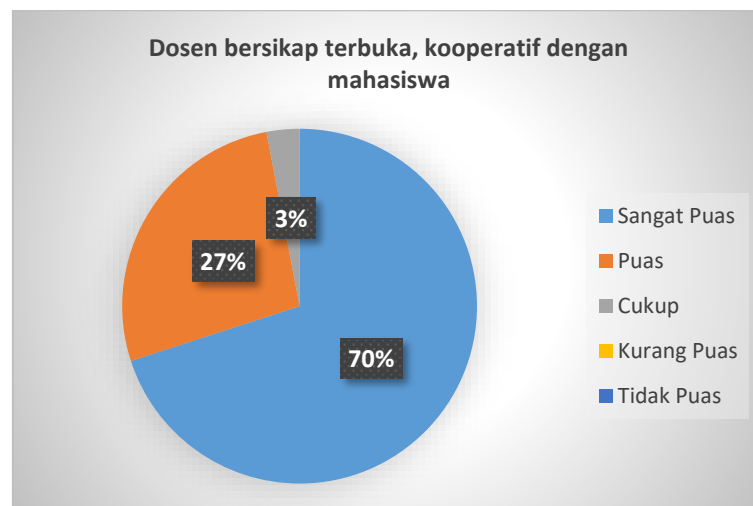
Persentase 67% pada kategori *sangat puas* menunjukkan bahwa dosen telah menjalankan perannya secara efektif, baik melalui konsultasi akademik, penjelasan materi yang lebih mendalam, pemberian kesempatan bimbingan tambahan, maupun pendekatan yang bersifat personal terhadap mahasiswa yang membutuhkan. Mahasiswa kemungkinan merasakan bahwa dosen mudah dihubungi, responsif, dan mampu memberikan strategi pemecahan masalah yang relevan dengan kebutuhan akademik mahasiswa.

Sebanyak 30% responden yang menyatakan *puas* menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah baik namun masih dapat ditingkatkan. Kelompok ini mungkin berharap adanya konsistensi layanan di seluruh dosen, tersedianya lebih banyak waktu konsultasi, atau metode pembelajaran yang lebih variatif untuk mengakomodasi perbedaan gaya belajar mahasiswa.

Sementara itu, 3% responden memberikan penilaian *cukup*, menandakan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasa bantuan akademik yang diterima belum optimal. Faktor penyebab dapat berasal dari kendala waktu bimbingan, komunikasi yang kurang intensif, perbedaan persepsi antara mahasiswa dan dosen terhadap bentuk bantuan akademik, atau kurang tersedianya dukungan pendampingan pada mata kuliah tertentu.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa peran dosen dalam membantu mahasiswa mengatasi kesulitan akademik telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi mayoritas mahasiswa. Namun demikian, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, misalnya dengan memperluas sistem konsultasi akademik, meningkatkan pemantauan perkembangan belajar mahasiswa, serta meratakan kualitas layanan akademik di seluruh program studi agar seluruh mahasiswa mendapatkan pengalaman yang setara dan optimal.

4. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai sikap dosen yang terbuka dan kooperatif dalam proses pembelajaran, diperoleh hasil bahwa 70% responden menyatakan sangat puas, 27% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki pengalaman positif dalam berinteraksi dengan dosen, terutama terkait keterbukaan komunikasi, sikap kooperatif, serta kemudahan dalam berdiskusi dan menyampaikan pendapat.

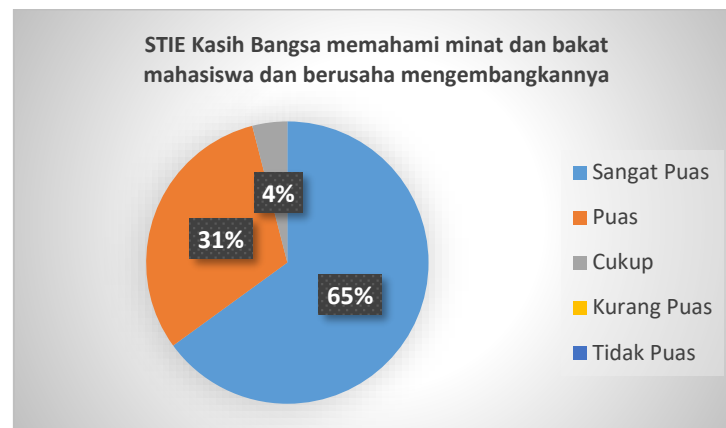
Persentase 70% pada kategori *sangat puas* menunjukkan bahwa dosen dinilai telah menunjukkan sikap profesional dalam membangun hubungan akademik yang sehat dengan mahasiswa. Keterbukaan dosen dalam menerima kritik, saran, atau masukan dari mahasiswa, serta kemampuan untuk bekerja sama dalam menyelesaikan persoalan akademik menjadi faktor penting yang mendukung tingginya tingkat kepuasan. Hal ini juga mencerminkan iklim pembelajaran yang komunikatif, inklusif, dan kondusif bagi mahasiswa untuk berkembang secara akademik maupun personal.

Sebanyak 27% responden yang menyatakan *puas* menandakan bahwa layanan sudah baik tetapi masih dapat ditingkatkan. Mahasiswa pada kelompok ini mungkin mengharapkan komunikasi yang lebih intensif, kesempatan diskusi yang lebih luas di luar jam kuliah, atau konsistensi sikap terbuka di seluruh mata kuliah dan seluruh dosen dalam program studi.

Sementara itu, 3% responden memberikan penilaian *cukup*, yang berarti ada sebagian kecil mahasiswa yang masih merasakan keterbatasan dalam interaksi dosen dengan mahasiswa. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan karakter komunikasi antar dosen, kurangnya waktu konsultasi, atau keterbatasan kesempatan mahasiswa untuk menyampaikan pendapat secara langsung.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil membangun budaya akademik yang didukung oleh hubungan interaktif dan kooperatif antara dosen dan mahasiswa. Untuk penguatan berkelanjutan, institusi dapat terus mendorong konsistensi sikap komunikatif seluruh dosen, memperluas ruang dialog akademik di dalam maupun luar kelas, serta memanfaatkan platform komunikasi digital untuk meningkatkan akses mahasiswa terhadap dosen kapan pun dibutuhkan. Dengan demikian, kenyamanan dan keberhasilan proses pembelajaran dapat semakin terjamin.

5. STIE Kasih Bangsa memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kemampuan STIE Kasih Bangsa dalam memahami minat dan bakat mahasiswa serta upaya institusi untuk mengembangkannya, diperoleh hasil bahwa 65% responden menyatakan sangat puas, 31% menyatakan puas, dan 4% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa bahwa kampus memberikan perhatian yang baik terhadap potensi dan pengembangan diri mahasiswa selama menjalani proses pendidikan.

Persentase 65% pada kategori *sangat puas* menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan program pembinaan dan pengembangan minat bakat telah berjalan efektif. Hal ini dapat tercermin melalui tersedianya berbagai kegiatan seperti organisasi kemahasiswaan, kompetisi akademik dan nonakademik, kegiatan pengembangan soft skills, serta peran dosen dan staf akademik dalam mengarahkan mahasiswa sesuai potensi masing-masing. Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa diberi ruang berekspresi, mengembangkan diri, serta mendapatkan dukungan dari institusi.

Sebanyak 31% responden yang menyatakan *puas* mengindikasikan bahwa layanan telah berjalan baik, namun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin menilai bahwa perlu adanya perluasan kesempatan pengembangan minat bakat, peningkatan intensitas kegiatan, pemerataan fasilitas di seluruh program studi, atau penyediaan program pembinaan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

Sementara itu, 4% responden yang memberikan penilaian *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasakan layanan pengembangan minat bakat belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan informasi mengenai peluang kegiatan, kurangnya akses pembinaan di unit tertentu, atau belum terfasilitasinya semua minat mahasiswa dalam bentuk kegiatan kampus.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah memiliki komitmen kuat dalam mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa. Meski demikian, peningkatan layanan tetap diperlukan melalui perluasan program pembinaan, pemerataan fasilitas dan kesempatan di seluruh program studi, serta sistem pemetaan minat dan bakat yang lebih terstruktur agar pengembangan diri mahasiswa dapat dilakukan secara lebih efektif, merata, dan berkesinambungan.

H. Aspek Information System

1. Informasi perkuliahan dalam bentuk panduan perkuliahan



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai ketersediaan informasi perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan, diperoleh hasil bahwa 68% responden menyatakan sangat puas, 29% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa bahwa informasi akademik yang diberikan melalui buku panduan sudah jelas, lengkap, dan mudah dipahami sebagai acuan dalam menjalani proses pendidikan.

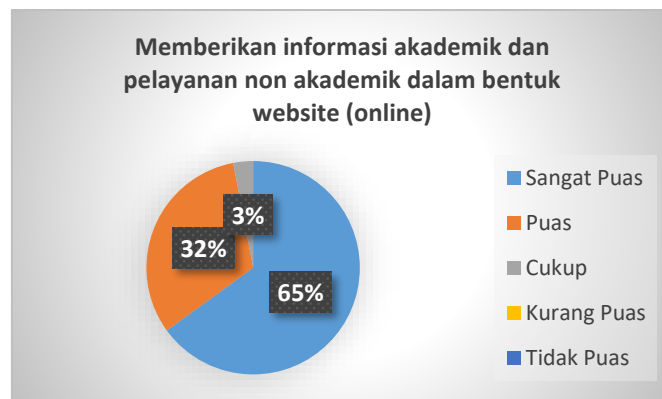
Persentase 68% pada kategori *sangat puas* mengindikasikan bahwa buku panduan perkuliahan memegang peran penting dan berhasil memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam memahami berbagai aspek akademik, seperti struktur kurikulum, jadwal kegiatan, prosedur akademik, layanan kampus, serta hak dan kewajiban mahasiswa. Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa penyajian informasi telah dilakukan secara sistematis, komunikatif, dan membantu mahasiswa dalam merencanakan studi secara lebih terarah.

Sebanyak 29% mahasiswa yang menyatakan *puas* menunjukkan bahwa panduan perkuliahan telah berfungsi baik, namun masih dapat ditingkatkan. Mahasiswa pada kelompok ini mungkin mengharapkan pembaruan informasi yang lebih rutin, desain penyajian yang lebih mudah diakses, atau integrasi buku panduan ke platform digital agar lebih fleksibel diakses kapan saja.

Sementara itu, 3% responden yang memberikan penilaian *cukup* menunjukkan adanya sebagian kecil mahasiswa yang masih merasa panduan belum sepenuhnya efektif dalam membantu mereka memahami seluruh ketentuan akademik. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan pemahaman mahasiswa terhadap isi panduan, kurangnya sosialisasi, atau penyajian yang masih belum sepenuhnya praktis bagi kebutuhan sehari-hari.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil menyediakan informasi akademik yang jelas dan terstruktur melalui buku panduan perkuliahan. Untuk pengembangan ke depan, institusi dapat meningkatkan efektivitas dengan memperbarui isi secara berkala, memperkuat sosialisasi kepada mahasiswa baru, serta mengembangkan format digital interaktif agar informasi dapat diakses lebih cepat, mudah, dan sesuai kebutuhan perkembangan teknologi pendidikan saat ini.

2. Informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (daring)



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai akses informasi akademik dan nonakademik melalui website STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 65% responden menyatakan sangat puas, 32% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan kemudahan dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan secara daring melalui situs resmi kampus.

Persentase 65% pada kategori *sangat puas* mengindikasikan bahwa website kampus telah berfungsi dengan baik sebagai pusat informasi yang relevan, mutakhir, dan mudah diakses. Informasi penting seperti kalender akademik, jadwal perkuliahan, pengumuman kegiatan kampus, peraturan akademik, layanan administrasi, serta informasi kemahasiswaan lainnya kemungkinan telah tersaji dengan baik, jelas, dan terstruktur. Hal ini memberikan manfaat signifikan bagi mahasiswa dalam merencanakan aktivitas akademik serta mengikuti perkembangan kampus secara real-time.

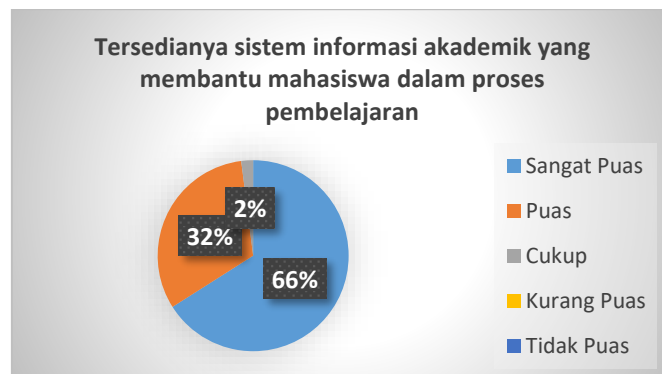
Sebanyak 32% responden yang menyatakan *puas* menunjukkan bahwa website telah memberikan layanan informasi yang efektif, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Mahasiswa pada kelompok ini mungkin menilai bahwa beberapa bagian

website dapat dibuat lebih interaktif, mempercepat waktu pemuatan halaman, menambah kelengkapan data tertentu, atau memperbaiki tampilan antarmuka agar lebih ramah pengguna dan nyaman diakses melalui berbagai perangkat.

Sementara itu, 3% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih menemukan kendala dalam mengakses informasi melalui website. Kendala tersebut dapat berasal dari keterbatasan familiaritas mahasiswa terhadap navigasi menu, pemutakhiran konten yang belum merata, atau aksesibilitas pada jaringan tertentu yang kurang optimal.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana penyebaran informasi yang transparan, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa masa kini. Meski demikian, peningkatan kualitas secara berkelanjutan tetap diperlukan, seperti memperbarui konten secara rutin, memperbaiki desain serta navigasi website, menyediakan fitur pencarian yang lebih kuat, dan memastikan keterjangkauan akses dari berbagai perangkat agar seluruh mahasiswa dapat mengakses informasi akademik maupun nonakademik secara cepat, jelas, dan merata.

3. Sistem informasi akademik yang membantu mahasiswa dalam proses pembelajaran



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai keberadaan sistem informasi akademik di STIE Kasih Bangsa yang membantu mahasiswa dalam proses pembelajaran, diperoleh hasil bahwa 66% responden menyatakan sangat puas, 32% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasakan manfaat yang signifikan dari penggunaan sistem informasi akademik sebagai bagian dari layanan pendidikan yang modern dan terintegrasi.

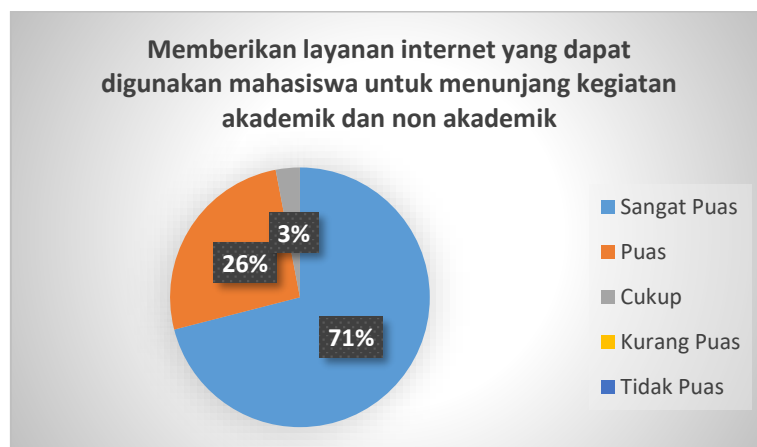
Persentase 66% pada kategori *sangat puas* menandakan bahwa sistem informasi akademik telah bekerja secara efektif dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa. Melalui platform ini, mahasiswa dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan penting seperti pengisian KRS, informasi nilai, kehadiran, jadwal kuliah, pengumuman akademik, serta berbagai proses administrasi lainnya. Tingkat kepuasan yang tinggi juga menunjukkan bahwa sistem tersebut mampu mempermudah mahasiswa dalam merencanakan studi, meningkatkan kemandirian belajar, serta mempercepat akses informasi tanpa harus bergantung pada layanan tatap muka.

Sebanyak 32% responden yang menyatakan *puas* menunjukkan bahwa layanan sistem informasi akademik telah berjalan baik, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan pengalaman pengguna yang lebih lancar, penyempurnaan fitur, tampilan antarmuka yang lebih modern dan responsif, atau peningkatan stabilitas sistem pada periode penggunaan intensif seperti awal semester atau masa pengisian KRS.

Sementara itu, 2% responden memberikan penilaian *cukup*, yang menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih menghadapi kendala dalam pemanfaatan sistem. Kendala ini dapat berupa kurangnya familiaritas pengguna terhadap fitur sistem, akses yang mengalami gangguan teknis pada waktu tertentu, atau penyajian informasi yang belum sepenuhnya intuitif bagi seluruh mahasiswa.

Secara keseluruhan, data survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil menyediakan sistem informasi akademik yang memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas proses pembelajaran dan administrasi mahasiswa. Meski demikian, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan, seperti peningkatan kapasitas teknis sistem, penyempurnaan desain antarmuka, peningkatan stabilitas server, serta penyediaan panduan penggunaan yang lebih komprehensif. Dengan langkah-langkah tersebut, pengalaman mahasiswa dalam memanfaatkan sistem informasi akademik dapat menjadi lebih optimal dan mendukung pencapaian kualitas layanan pendidikan secara konsisten.

4. Layanan internet yang dapat diakses mahasiswa untuk menunjang kegiatan akademik dan non akademik



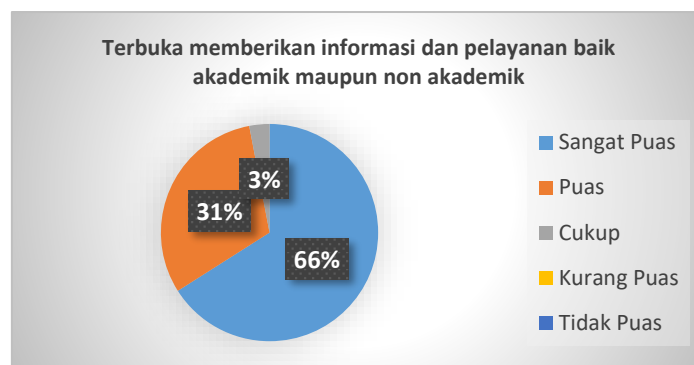
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai ketersediaan layanan internet di STIE Kasih Bangsa untuk menunjang kegiatan akademik dan nonakademik, diperoleh hasil bahwa 71% responden menyatakan sangat puas, 26% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa bahwa fasilitas internet kampus telah memadai, efektif, dan mampu mendukung kebutuhan pembelajaran modern. Persentase 71% pada kategori *sangat puas* menunjukkan bahwa layanan internet telah berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa. Kualitas jaringan yang memadai membantu mahasiswa dalam mengakses e-learning, mencari referensi online, mengunduh materi perkuliahan, mengikuti perkuliahan daring, serta melaksanakan berbagai tugas akademik berbasis digital. Baiknya kualitas internet juga mendukung aktivitas kemahasiswaan lainnya seperti kegiatan organisasi, lomba, webinar, maupun komunikasi daring.

Sebanyak 26% responden yang menyatakan *puas* mengindikasikan bahwa layanan internet sudah baik namun masih perlu peningkatan pada beberapa aspek. Mahasiswa dalam kategori ini mungkin menilai bahwa konektivitas dapat diperkuat pada lokasi tertentu di lingkungan kampus, atau kecepatan internet perlu ditingkatkan pada jam-jam padat agar lebih stabil dan responsif.

Sementara itu, 3% responden yang memberikan penilaian *cukup* menunjukkan bahwa masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasa layanan internet belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan titik akses Wi-Fi, terkadang terjadinya penurunan kecepatan jaringan, atau kurangnya sosialisasi mengenai lokasi hotspot kampus.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah mampu menyediakan fasilitas layanan internet yang mendukung proses pembelajaran dan aktivitas mahasiswa dengan baik. Namun, peningkatan berkelanjutan tetap perlu dilakukan melalui perluasan titik akses internet, peningkatan stabilitas jaringan pada periode penggunaan intensif, serta evaluasi berkala terhadap infrastruktur teknologi agar seluruh mahasiswa memperoleh pengalaman akses digital yang cepat, adil, dan merata di seluruh lingkungan kampus.

5. Informasi dan pelayanan akademik dan non akademik yang terbuka



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai keterbukaan informasi dan pelayanan akademik maupun nonakademik di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 66% responden menyatakan sangat puas, 31% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai institusi telah memberikan informasi secara transparan dan pelayanan dengan akses yang terbuka bagi seluruh mahasiswa.

Persentase 66% pada kategori *sangat puas* mengindikasikan bahwa kampus telah berhasil membangun sistem penyampaian informasi yang jelas, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Hal ini menggambarkan bahwa mahasiswa dapat memperoleh informasi terkait jadwal kuliah, administrasi kampus, kebijakan akademik, kegiatan kemahasiswaan, dan layanan pendukung lainnya tanpa hambatan yang berarti. Selain itu, transparansi ini menunjukkan adanya komitmen lembaga dalam membangun kepercayaan serta menjaga mutu layanan pendidikan.

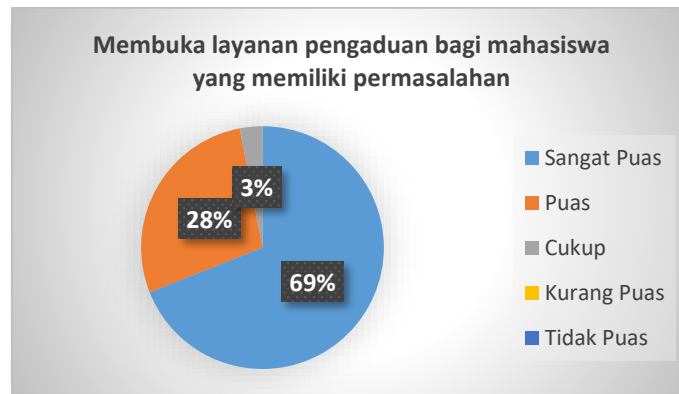
Sebanyak 31% responden dalam kategori *puas* menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa sudah merasa layanan dan informasi kampus berjalan baik, namun masih memerlukan penyempurnaan. Kelompok ini kemungkinan menilai bahwa beberapa proses atau kanal informasi masih perlu diperluas atau diperbarui agar semakin efektif,

misalnya peningkatan kecepatan penyebaran informasi, konsistensi dalam pembaruan data, atau peningkatan akses melalui platform digital.

Sementara itu, 3% responden memberikan penilaian *cukup*, yang berarti masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang merasa keterbukaan informasi belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan distribusi informasi pada waktu tertentu, kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan, atau ketergantungan pada kanal tertentu yang belum merata diakses oleh semua mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menjalankan fungsi transparansi informasi dan pelayanan dengan baik dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Meski demikian, masih diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan, seperti pemanfaatan media digital secara lebih luas, pembaruan informasi berkala, serta evaluasi proses pelayanan. Dengan peningkatan tersebut, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat dan mendukung terciptanya pelayanan pendidikan yang profesional, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

6. Terdapat layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai keberadaan layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 69% responden menyatakan sangat puas, 28% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa keberadaan layanan pengaduan telah berfungsi dengan baik dan dirasakan bermanfaat bagi mereka.

Persentase 69% pada kategori *sangat puas* mencerminkan bahwa mahasiswa menilai kampus menyediakan saluran komunikasi yang efektif, responsif, dan dapat diandalkan dalam menampung serta menindaklanjuti keluhan, masalah, atau masukan

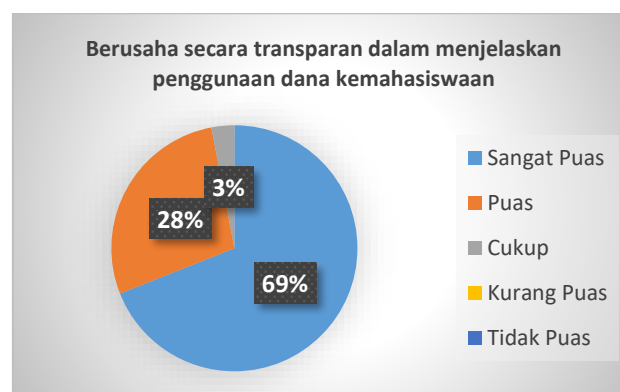
yang disampaikan. Hal ini mengindikasikan bahwa mekanisme layanan pengaduan telah berjalan sesuai tujuan, yaitu memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menyuarkan ketidaknyamanan atau kendala demi perbaikan proses akademik dan nonakademik.

Sementara itu, 28% responden yang menyatakan *puas* menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah berjalan baik, masih terdapat ruang peningkatan dalam hal kecepatan respon, kemudahan akses, transparansi tindak lanjut, atau konsistensi pelayanan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin berharap adanya penguatan standar prosedur operasional, peningkatan publikasi saluran pengaduan, atau perluasan media layanan seperti aplikasi atau kanal digital lain.

Adapun 3% responden yang menilai pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa belum merasakan manfaat layanan pengaduan secara optimal. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya informasi mengenai prosedur pengaduan, pengalaman penanganan keluhan yang dianggap belum memuaskan, atau minimnya sosialisasi mengenai tindak lanjut pengaduan yang telah dilakukan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah memiliki layanan pengaduan mahasiswa yang berfungsi dengan baik dan diterima positif oleh sebagian besar mahasiswa. Namun demikian, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan, terutama dalam aspek kecepatan respon, transparansi tindak lanjut, serta perluasan kanal layanan, agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat dan mendukung terciptanya lingkungan akademik yang terbuka, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

7. Transparansi Penggunaan Dana Kemahasiswaan



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai transparansi STIE Kasih Bangsa dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan, diperoleh hasil bahwa

69% responden menyatakan sangat puas, 28% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai pengelolaan dan penyampaian informasi terkait penggunaan dana kemahasiswaan telah berjalan dengan baik dan dilakukan secara terbuka oleh pihak kampus.

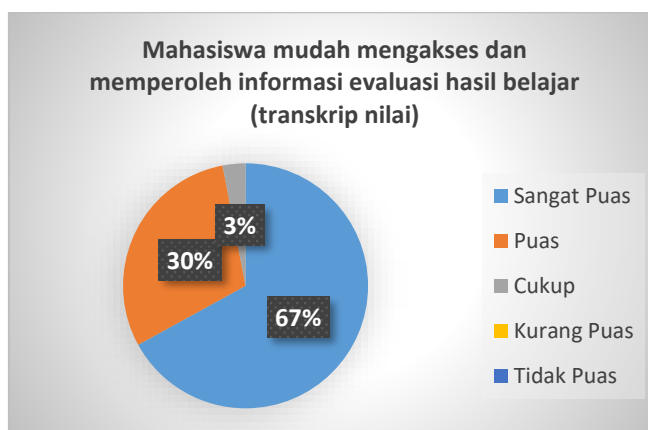
Kategori *sangat puas* yang mencapai 69% mencerminkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa kampus telah berkomitmen menjalankan prinsip transparansi dengan menyampaikan informasi secara jelas, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat terlihat melalui penyampaian laporan penggunaan dana pada rapat mahasiswa, publikasi pengeluaran kegiatan, ataupun ketersediaan informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa. Kondisi ini menunjukkan adanya kepercayaan yang kuat dari mahasiswa terhadap sistem pengelolaan keuangan yang diterapkan oleh institusi.

Sementara itu, 28% responden yang menyatakan *puas* mengindikasikan bahwa meskipun informasi penggunaan dana sudah tersampaikan dengan baik, masih ada ruang peningkatan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin berharap penyampaian informasi dilakukan lebih rinci, lebih berkala, atau melalui media yang lebih mudah diakses seperti website institusi, papan informasi digital, atau aplikasi layanan akademik.

Adapun 3% responden dengan kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa transparansi penggunaan dana belum sepenuhnya mereka rasakan. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses informasi, atau belum meratanya pemahaman mahasiswa terhadap mekanisme pelaporan keuangan kampus.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah dinilai positif dalam hal transparansi pengelolaan dana kemahasiswaan. Namun demikian, tetap diperlukan peningkatan berkelanjutan terutama dalam memperluas akses informasi, memperkuat dokumentasi pelaporan, serta meningkatkan sosialisasi agar seluruh mahasiswa dapat memahami dan menilai proses penggunaan dana kemahasiswaan secara lebih menyeluruh. Dengan demikian kepercayaan dan partisipasi mahasiswa dalam pengelolaan kegiatan kemahasiswaan dapat semakin meningkat.

8. Kemudahan Akses Mahasiswa Memperoleh Informasi Evaluasi Hasil Belajar



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kemudahan akses informasi evaluasi hasil belajar (transkrip nilai), diperoleh hasil bahwa 67% responden menyatakan sangat puas, 30% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa proses penyampaian dan akses terhadap hasil evaluasi akademik telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Kategori *sangat puas* yang mencapai 67% mengindikasikan bahwa sistem informasi akademik yang diterapkan STIE Kasih Bangsa telah memudahkan mahasiswa untuk segera memperoleh transkrip nilai tanpa menunggu proses yang rumit dan memakan waktu. Akses yang mudah dan cepat ini memberikan manfaat langsung bagi mahasiswa, seperti membantu dalam monitoring prestasi akademik, perencanaan studi semester berikutnya, serta persiapan administrasi seperti beasiswa atau kelulusan.

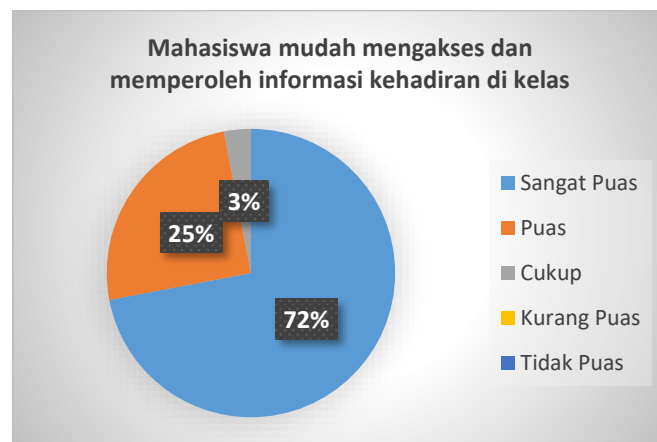
Selanjutnya, 30% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa menilai layanan ini sudah berjalan baik, namun masih terdapat aspek yang dapat ditingkatkan. Pada kelompok ini, beberapa mahasiswa kemungkinan mengharapkan tampilan sistem yang lebih informatif, peningkatan stabilitas sistem secara daring, atau pemberian notifikasi otomatis setiap kali nilai diperbarui.

Adapun 3% responden yang memberikan penilaian *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih menghadapi kendala dalam mengakses informasi akademik. Kendala tersebut dapat berupa masalah teknis pada sistem, keterbatasan akses jaringan internet, atau kurangnya sosialisasi terkait tata cara pemanfaatan layanan informasi akademik yang tersedia.

Secara umum, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil menyediakan layanan informasi hasil belajar yang efektif, responsif, dan sesuai

kebutuhan mahasiswa. Meski demikian, peningkatan terus-menerus tetap diperlukan melalui pengembangan sistem yang lebih andal, antarmuka yang lebih ramah pengguna, serta sosialisasi yang lebih merata agar seluruh mahasiswa dapat menikmati layanan secara optimal.

9. Kemudahan akses dan memperoleh informasi kehadiran di kelas



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kemudahan akses informasi kehadiran (presensi) di kelas, diperoleh hasil bahwa 72% responden menyatakan sangat puas, 25% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai sistem pencatatan dan penyampaian informasi presensi yang telah diterapkan STIE Kasih Bangsa berjalan dengan baik, transparan, serta mudah diakses oleh seluruh mahasiswa.

Penilaian *sangat puas* sebesar 72% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa mendapatkan kemudahan dan kejelasan dalam memonitor kehadiran mereka selama mengikuti proses perkuliahan. Transparansi ini membantu mahasiswa agar lebih sadar terhadap tingkat kedisiplinan mereka, memotivasi untuk tetap hadir dalam perkuliahan, serta mendukung berbagai keperluan administratif seperti monitoring batas minimal kehadiran yang disyaratkan dalam penilaian.

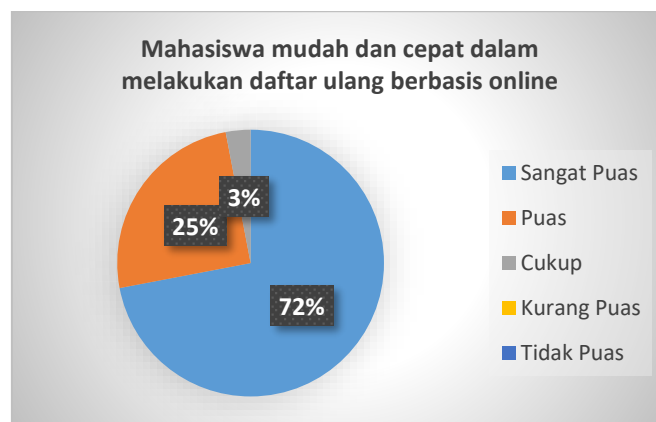
Sementara itu, 25% responden yang berada pada kategori *puas* menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa layanan tersebut sudah baik, namun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Kemungkinan aspek yang perlu ditingkatkan meliputi tampilan sistem yang lebih intuitif, informasi yang lebih detail, atau kecepatan pembaruan data secara real time.

Adapun 3% responden yang memilih kategori *cukup* mengindikasikan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih mengalami hambatan, seperti kendala akses internet,

kurangnya pemahaman terkait penggunaan sistem, atau ketidaksesuaian data yang mungkin perlu diperbarui lebih cepat.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil menyediakan sistem informasi kehadiran yang efektif, akuntabel, dan memudahkan mahasiswa dalam memonitor kehadiran perkuliahan mereka. Meski demikian, peningkatan berkelanjutan tetap dapat dilakukan melalui penyempurnaan teknologi, peningkatan sosialisasi penggunaan sistem, serta penyediaan sarana bantuan yang responsif bagi mahasiswa yang membutuhkan dukungan teknis.

10. Kemudahan dalam daftar ulang berbasis online



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kemudahan dan kecepatan proses daftar ulang berbasis online, diperoleh hasil bahwa 72% responden menyatakan sangat puas, 25% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai sistem daftar ulang online yang diterapkan STIE Kasih Bangsa telah berjalan dengan baik, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa di era digital.

Persentase *sangat puas* sebesar 72% mencerminkan bahwa mahasiswa merasakan kemudahan yang signifikan dalam proses daftar ulang, baik dari sisi alur pendaftaran yang jelas, waktu pemrosesan yang cepat, serta aksesibilitas sistem yang dapat digunakan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kampus. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi telah memberikan manfaat nyata dalam menghemat waktu, tenaga, dan biaya bagi mahasiswa.

Selanjutnya, 25% responden berada pada kategori *puas*, menandakan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai layanan ini sudah baik namun tetap memerlukan penyesuaian atau pengembangan di beberapa aspek. Mungkin terdapat harapan agar

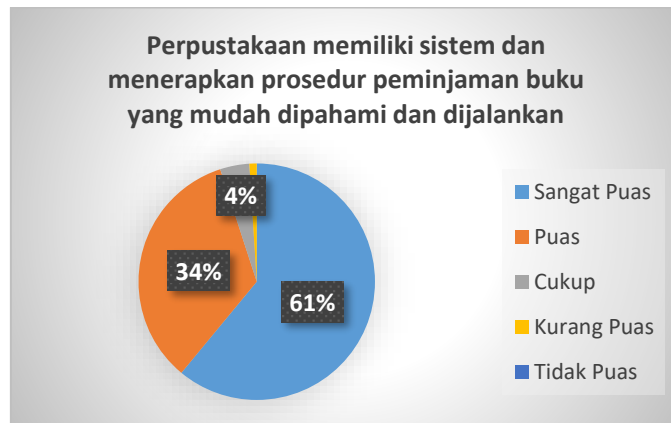
sistem dapat lebih stabil, menyediakan informasi yang lebih lengkap, atau penambahan fitur yang memudahkan pemantauan proses daftar ulang secara mandiri.

Sementara itu, 3% responden yang memberikan penilaian *cukup* menunjukkan masih adanya sebagian kecil mahasiswa yang menghadapi kendala, baik berupa keterbatasan akses internet, kendala teknis pada sistem, atau kurangnya pemahaman terhadap langkah-langkah penggunaan layanan daftar ulang online.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menggambarkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil menyediakan layanan daftar ulang berbasis digital yang cepat, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa masa kini. Namun demikian, peningkatan berkelanjutan tetap perlu dilakukan melalui optimalisasi sistem, peningkatan kapasitas infrastruktur jaringan, dan penyediaan panduan yang lebih jelas agar seluruh mahasiswa dapat merasakan manfaat layanan secara maksimal.

I. Layanan Perpustakaan

1. Perpustakaan memiliki sistem dan prosedur peminjaman yang mudah dipahami



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kemudahan sistem dan prosedur peminjaman buku di perpustakaan, diperoleh hasil bahwa 61% responden menyatakan sangat puas, 34% menyatakan puas, dan 4% menyatakan cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai layanan peminjaman buku di perpustakaan STIE Kasih Bangsa telah berjalan dengan baik, mudah dipahami, serta memberikan kenyamanan dalam prosesnya.

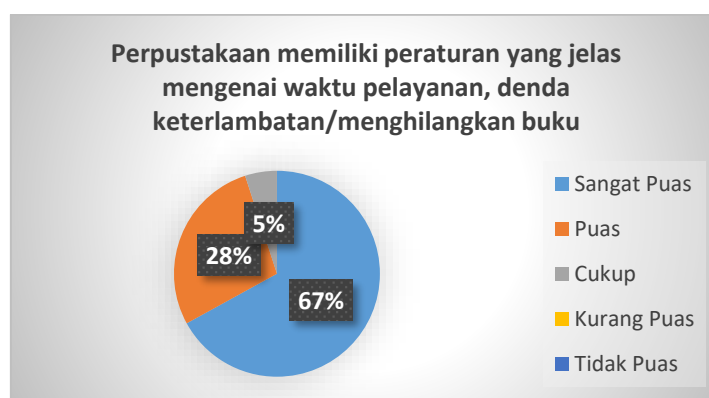
Kategori *sangat puas* yang mencapai 61% mengindikasikan bahwa perpustakaan telah menyediakan sistem peminjaman yang sederhana, jelas, dan tidak menyulitkan mahasiswa. Kemungkinan besar hal ini didukung oleh alur peminjaman yang terstruktur, petunjuk penggunaan yang mudah dipahami, serta bantuan petugas perpustakaan yang ramah dalam memberikan layanan. Dengan sistem seperti ini, mahasiswa dapat mengakses sumber belajar dengan cepat dan efisien, sehingga mendukung proses pembelajaran mereka.

Sebanyak 34% responden berada dalam kategori *puas*, yang menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap layanan tersebut sudah baik namun tetap memiliki ruang untuk pengembangan. Pada kategori ini, mahasiswa mungkin mengharapkan peningkatan seperti perluasan koleksi buku, peningkatan jam layanan, integrasi sistem peminjaman dengan platform digital, atau pembaruan informasi koleksi yang lebih real time.

Sementara itu, 4% responden memberikan penilaian *cukup*, yang menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih menghadapi kendala dalam proses peminjaman buku, seperti kurangnya informasi mengenai prosedur yang berlaku, keterbatasan akses sistem, atau keterlambatan pembaruan data ketersediaan buku.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa sistem dan prosedur peminjaman buku di perpustakaan STIE Kasih Bangsa telah berjalan baik dan memudahkan mayoritas mahasiswa. Meski demikian, peningkatan layanan tetap dapat dilakukan melalui digitalisasi proses peminjaman, peningkatan ketersediaan informasi, serta sosialisasi lebih luas agar seluruh mahasiswa dapat mengakses layanan perpustakaan secara optimal.

2. Peraturan pelayanan perpustakaan yang jelas



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kejelasan peraturan perpustakaan terkait waktu pelayanan serta denda keterlambatan atau kehilangan buku, diperoleh hasil bahwa 67% responden menyatakan sangat puas, 28% menyatakan puas, dan 5% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai peraturan perpustakaan telah disusun dan disampaikan secara jelas, sehingga memudahkan mereka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan dengan tertib.

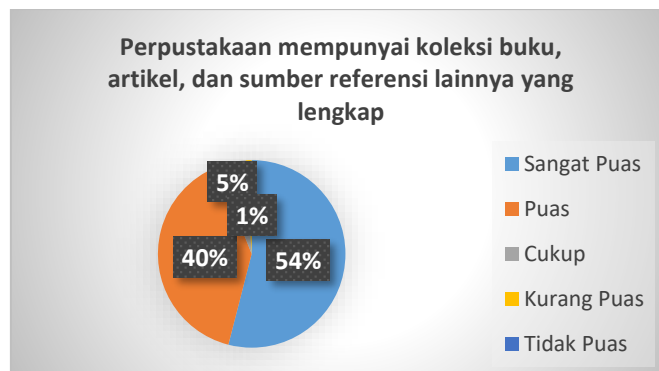
Persentase *sangat puas* sebesar 67% menunjukkan bahwa mahasiswa merasa peraturan perpustakaan telah memberikan pedoman yang mudah dipahami, transparan, dan adil. Mahasiswa dapat mengetahui jam operasional, prosedur peminjaman, serta konsekuensi keterlambatan atau kehilangan buku secara jelas, sehingga dapat mengatur peminjaman dan pengembalian buku dengan tepat. Hal ini juga mencerminkan profesionalisme perpustakaan dalam menjaga tertib administrasi dan pelayanan.

Sementara itu, 28% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa layanan dan peraturan yang ada sudah baik, tetapi masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Kelompok ini mungkin mengharapkan informasi yang lebih mudah diakses, sosialisasi yang lebih intensif mengenai aturan perpustakaan, atau mekanisme pengingat otomatis terkait batas waktu pengembalian buku.

Adapun 5% responden yang menyatakan *cukup* mengindikasikan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih menghadapi kesulitan dalam memahami atau mematuhi peraturan yang berlaku. Kendala ini bisa disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, informasi yang belum tersampaikan dengan lengkap, atau peraturan yang kurang fleksibel untuk beberapa kondisi tertentu.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil menerapkan peraturan perpustakaan yang jelas, tertib, dan adil bagi mahasiswa. Namun demikian, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan melalui sosialisasi yang lebih luas, penggunaan sistem digital untuk pengingat keterlambatan, serta penyempurnaan mekanisme pelayanan agar seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan layanan perpustakaan dengan maksimal dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Koleksi Perpustakaan Yang Lengkap



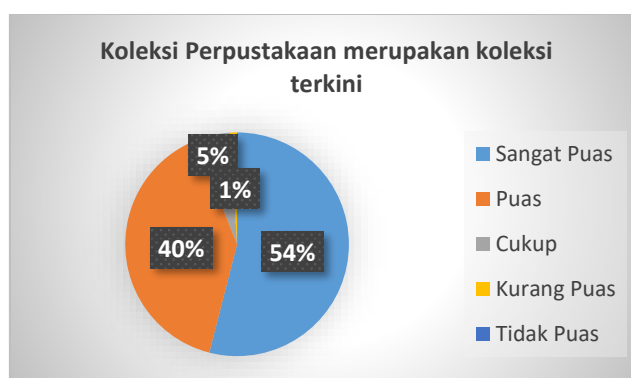
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kelengkapan koleksi buku atau sumber referensi lainnya di perpustakaan STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 5% responden menyatakan sangat puas, 40% menyatakan puas, 5% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai koleksi perpustakaan sudah memadai, namun terdapat sebagian kecil yang merasa kebutuhan referensi mereka belum sepenuhnya terpenuhi.

Persentase *sangat puas* sebesar 54% menunjukkan bahwa lebih dari setengah mahasiswa merasa koleksi buku dan sumber referensi yang tersedia cukup lengkap dan relevan untuk mendukung proses belajar, penelitian, maupun pengembangan pengetahuan mereka. Hal ini mencerminkan upaya perpustakaan dalam menyediakan materi akademik yang bervariasi, baik berupa buku teks, jurnal, maupun sumber belajar digital yang mendukung kurikulum dan kebutuhan mahasiswa.

Selanjutnya, 40% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai layanan koleksi sudah baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan. Mahasiswa dalam kategori ini mungkin mengharapkan penambahan referensi terbaru, variasi jenis sumber belajar, atau akses lebih mudah terhadap buku tertentu yang sedang dibutuhkan untuk tugas, skripsi, atau penelitian. Sementara itu, 5% responden yang menyatakan *cukup* dan 1% yang menyatakan *kurang puas* menunjukkan adanya sebagian kecil mahasiswa yang merasa koleksi perpustakaan masih belum optimal. Faktor ini bisa disebabkan oleh keterbatasan jumlah buku, keterlambatan pembaruan referensi terbaru, atau belum tersedianya sumber belajar yang spesifik sesuai minat atau program studi tertentu.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa perpustakaan STIE Kasih Bangsa telah menyediakan koleksi buku dan referensi yang cukup mendukung kegiatan akademik mahasiswa. Namun, pengembangan koleksi secara berkelanjutan tetap diperlukan, misalnya dengan memperbarui referensi terbaru, menambah variasi sumber belajar, memperluas koleksi digital, dan melakukan evaluasi berkala terhadap kebutuhan mahasiswa agar seluruh pengguna dapat memperoleh layanan yang optimal.

4. Koleksi perpustakaan yang terkini



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai ketersediaan koleksi terkini di perpustakaan STIE Kasih Bangsa, diperoleh distribusi penilaian bahwa 54% responden menyatakan sangat puas, 40% menyatakan puas, 5% menyatakan cukup, dan 1% menyatakan kurang puas. Pola ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai ketersediaan koleksi sudah sesuai dengan kebutuhan akademik mereka, meskipun masih terdapat sekelompok kecil mahasiswa yang belum sepenuhnya merasa terlayani.

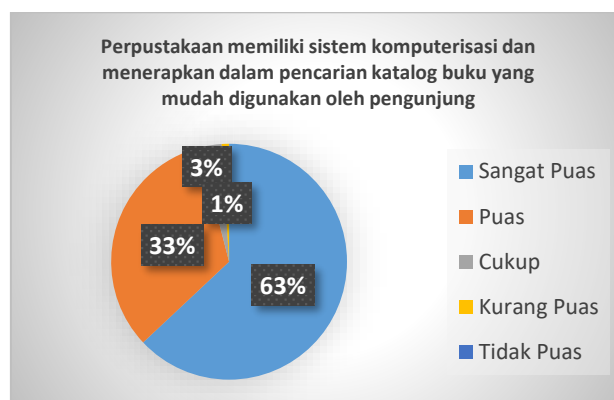
Persentase sangat puas yang mencapai lebih dari separuh responden mengindikasikan bahwa banyak mahasiswa menemukan koleksi yang mereka perlukan dengan mudah, baik untuk keperluan mata kuliah, penyusunan tugas akhir, maupun studi mandiri. Tingkat kepuasan ini dapat mencerminkan keberhasilan perpustakaan dalam menyediakan referensi terbaru, merawat koleksi dengan baik, serta menambah sumber belajar yang relevan dengan kurikulum. Kehadiran bahan rujukan yang mutakhir—baik dalam bentuk cetak maupun digital—kemungkinan menjadi salah satu faktor yang memperkuat penilaian positif tersebut.

Sementara itu, 40% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa segmen besar mahasiswa menilai layanan perpustakaan sudah baik namun masih menyisakan ruang perbaikan. Mahasiswa dalam kelompok ini mungkin merasakan bahwa koleksi sudah memadai tetapi belum sepenuhnya menjawab kebutuhan yang lebih spesifik, seperti buku edisi terbaru, jurnal khusus bidang tertentu, atau sumber rujukan yang lebih mendalam untuk penelitian dan tugas tingkat lanjut.

Pada sisi lain, 5% responden yang menyatakan cukup dan 1% yang menyatakan kurang puas memberikan sinyal bahwa ada kebutuhan akademik yang belum sepenuhnya terakomodasi. Keluhan minoritas ini bisa disebabkan oleh keterbatasan jumlah eksemplar, belum tersedianya literatur yang sangat teknis atau spesifik program studi, atau persepsi bahwa pembaruan koleksi tidak berlangsung secepat kebutuhan kurikulum. Kelompok kecil ini sering kali merepresentasikan pengguna yang lebih intensif atau memiliki kebutuhan referensi yang lebih kompleks, sehingga masukan mereka penting untuk ditindaklanjuti.

Secara keseluruhan, hasil survei ini memberikan gambaran bahwa perpustakaan telah berada pada jalur yang tepat dalam menyediakan koleksi terkini bagi mahasiswa. Namun, untuk menjaga relevansi dan memastikan seluruh kebutuhan pengguna terpenuhi, pengembangan koleksi tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. Upaya seperti memperbarui buku dan referensi terbaru, menambah variasi sumber digital, menyesuaikan koleksi dengan kebutuhan tiap program studi, serta melakukan evaluasi berkala terhadap umpan balik mahasiswa akan membantu memperkuat kualitas layanan perpustakaan dalam jangka panjang.

5. Komputerisasi Perpustakaan



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai tingkat komputerisasi pada perpustakaan STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 63% responden menyatakan sangat puas, 33% menyatakan puas, 3% menyatakan cukup, dan 1% menyatakan kurang puas. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai sistem komputerisasi perpustakaan telah berjalan dengan baik, memudahkan akses informasi, serta mendukung kegiatan akademik mereka.

Persentase *sangat puas* sebesar 63% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa sistem komputerisasi perpustakaan memudahkan pencarian koleksi buku, peminjaman, pengembalian, serta akses terhadap sumber digital. Komputerisasi ini membantu mahasiswa menghemat waktu, memperoleh informasi secara cepat, dan mempermudah monitoring koleksi yang tersedia, sehingga mendukung proses belajar dan penelitian secara efektif.

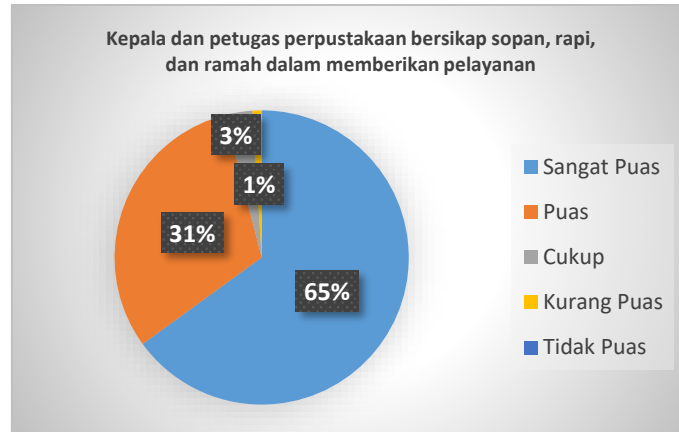
Sementara itu, 33% responden yang berada pada kategori *puas* menunjukkan bahwa layanan komputerisasi sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan perbaikan dalam hal kecepatan sistem, antarmuka yang lebih user-friendly, atau integrasi sistem digital yang lebih lengkap untuk semua layanan perpustakaan.

Adapun 3% responden yang menyatakan *cukup* dan 1% yang menyatakan *kurang puas* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih menghadapi kendala dalam pemanfaatan sistem komputerisasi, seperti gangguan teknis, keterbatasan akses perangkat, atau kurangnya sosialisasi terkait cara penggunaan sistem.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa perpustakaan STIE Kasih Bangsa telah berhasil mengimplementasikan sistem komputerisasi yang memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan melalui pengembangan teknologi, perbaikan antarmuka, dan penyediaan panduan

penggunaan agar seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan fasilitas komputerisasi perpustakaan secara optimal.

6. Petugas perpustakaan yang sopan, ramah, rapi dalam memberikan pelayanan



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan, diperoleh hasil bahwa 65% responden menyatakan sangat puas, 31% menyatakan puas, 3% menyatakan cukup, dan 1% menyatakan kurang puas. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai petugas telah memberikan layanan yang ramah, sopan, dan tertib, sehingga menciptakan pengalaman positif dalam interaksi dengan institusi.

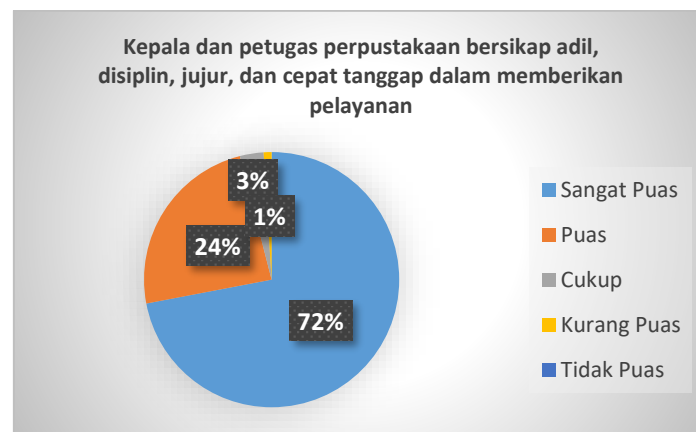
Persentase *sangat puas* sebesar 65% mencerminkan bahwa mahasiswa merasakan pelayanan yang profesional dan menyenangkan, di mana petugas mampu menunjukkan sikap sopan santun, ramah, serta rapih dalam menangani kebutuhan mahasiswa. Hal ini berkontribusi terhadap kenyamanan mahasiswa saat berinteraksi dengan staf administrasi, memperkuat kepercayaan, serta mendukung kelancaran proses akademik maupun nonakademik.

Sementara itu, 31% responden yang menyatakan *puas* menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah baik, masih terdapat beberapa aspek yang dapat diperbaiki, misalnya konsistensi perilaku petugas di seluruh layanan, kecepatan respons, atau penyediaan informasi tambahan secara lebih jelas dan lengkap.

Adapun 3% responden pada kategori *cukup* dan 1% pada kategori *kurang puas* menunjukkan adanya sebagian kecil mahasiswa yang mengalami kendala dalam interaksi dengan petugas. Kendala ini dapat berupa ketidaksesuaian ekspektasi mahasiswa, kurangnya komunikasi yang jelas, atau persepsi terhadap kecepatan pelayanan yang dianggap kurang memadai.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan petugas di STIE Kasih Bangsa telah memberikan pengalaman yang positif bagi mayoritas mahasiswa. Untuk pengembangan lebih lanjut, institusi dapat melakukan pelatihan berkelanjutan bagi petugas terkait sikap profesional, komunikasi, dan efisiensi layanan, sehingga seluruh mahasiswa dapat merasakan pelayanan yang konsisten, ramah, dan optimal.

7. Petugas Perpustakaan Bersikap Adil, Displin, Jujur Dan Cepat Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kualitas pelayanan petugas yang meliputi kedisiplinan, keadilan, kejujuran, dan ketanggapannya, diperoleh hasil bahwa 72% responden menyatakan sangat puas, 24% menyatakan puas, 3% menyatakan cukup, dan 1% menyatakan kurang puas. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai petugas telah memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

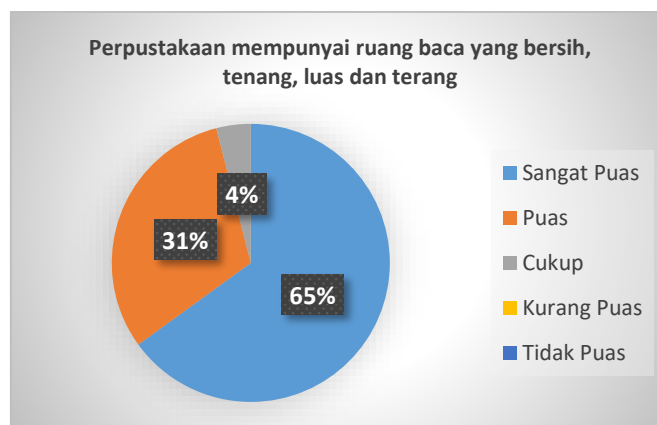
Persentase *sangat puas* sebesar 72% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa pelayanan yang diberikan petugas sudah berjalan dengan baik dan konsisten. Sikap disiplin dalam prosedur, penerapan prinsip keadilan, kejujuran dalam penanganan administrasi, serta kemampuan memberikan respons yang cepat terhadap permintaan mahasiswa menciptakan rasa percaya dan kenyamanan dalam proses akademik maupun nonakademik.

Sementara itu, 24% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa meskipun pelayanan secara umum sudah baik, masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa dalam kategori ini mungkin berharap peningkatan konsistensi layanan di semua waktu dan unit, pemantauan kualitas layanan secara berkala, atau penambahan fitur layanan yang lebih efisien untuk mendukung interaksi dengan petugas.

Adapun 3% responden pada kategori *cukup* dan 1% pada kategori *kurang puas* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasa pelayanan belum sepenuhnya optimal. Kendala yang dialami bisa berupa keterlambatan tanggapan, perbedaan pengalaman antarpetugas, atau persepsi kurangnya transparansi dalam beberapa prosedur administrasi.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil menyediakan layanan petugas yang profesional, disiplin, adil, jujur, dan cepat tanggap, yang diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan melalui monitoring kinerja petugas, pelatihan layanan, dan penyempurnaan prosedur agar seluruh mahasiswa dapat merasakan pengalaman layanan yang konsisten, transparan, dan memuaskan.

8. Kenyamanan Ruang Baca



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kondisi ruang baca di perpustakaan STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 65% responden menyatakan sangat puas, 31% menyatakan puas, dan 4% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai ruang baca telah disediakan dengan kondisi yang nyaman, mendukung, dan kondusif untuk kegiatan belajar dan penelitian.

Persentase *sangat puas* sebesar 65% mencerminkan bahwa mahasiswa merasakan kenyamanan dalam menggunakan fasilitas ruang baca. Ruang yang bersih, rapi, luas, dan terang memungkinkan mahasiswa untuk fokus dalam membaca, belajar mandiri, maupun berdiskusi secara terbatas. Kondisi ini juga mendukung produktivitas akademik serta menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan menyenangkan.

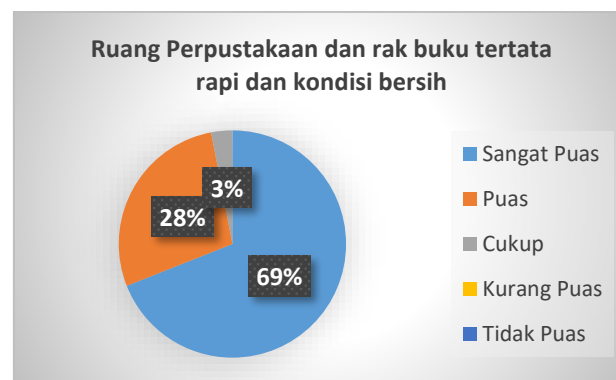
Selanjutnya, 31% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa menilai fasilitas ruang baca sudah baik, namun masih ada beberapa aspek yang bisa ditingkatkan. Misalnya, penambahan jumlah kursi dan meja, penyediaan

fasilitas pendukung seperti colokan listrik atau Wi-Fi yang lebih banyak, serta penyesuaian tata letak agar lebih ergonomis dan nyaman untuk berbagai kegiatan belajar.

Sementara itu, 4% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa ruang baca masih perlu perbaikan. Hal ini dapat terkait dengan keterbatasan fasilitas tertentu, kurangnya ventilasi atau pencahayaan di beberapa area, atau kurangnya pengaturan kebersihan secara konsisten.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa perpustakaan STIE Kasih Bangsa telah menyediakan ruang baca yang memadai dan nyaman untuk kegiatan akademik mahasiswa. Pengembangan berkelanjutan tetap diperlukan dengan melakukan perbaikan fasilitas fisik, penambahan sarana pendukung, dan pemeliharaan kebersihan agar seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan ruang baca secara optimal dan produktif

9. Ruang Perpustakaan Dan Rak Buku Tertata Rapi Dan Bersih



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai keteraturan dan kebersihan ruang perpustakaan serta rak buku di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 69% responden menyatakan sangat puas, 28% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai kondisi perpustakaan telah dikelola dengan baik, tertata rapi, dan mendukung kenyamanan dalam kegiatan belajar.

Persentase *sangat puas* sebesar 69% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa lingkungan perpustakaan mendukung kegiatan akademik secara optimal. Kerapihan rak buku dan kebersihan ruang perpustakaan memungkinkan mahasiswa untuk dengan mudah menemukan buku atau referensi yang dibutuhkan, serta menciptakan suasana belajar yang nyaman, fokus, dan kondusif.

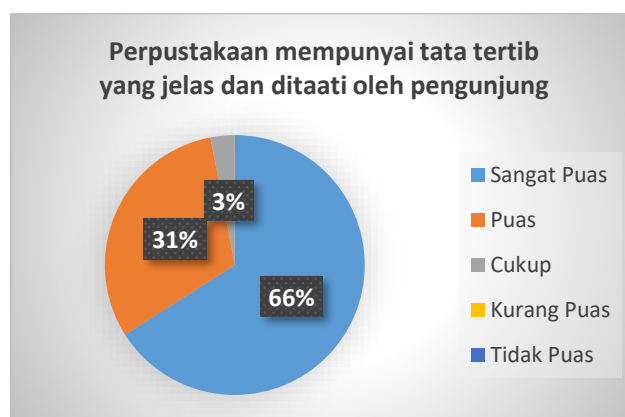
Selanjutnya, 28% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa layanan dan fasilitas perpustakaan secara umum sudah baik, namun masih terdapat ruang untuk

peningkatan. Misalnya, penataan rak yang lebih sistematis, penambahan label atau petunjuk letak buku, serta pemeliharaan kebersihan secara lebih konsisten agar seluruh area perpustakaan tetap nyaman digunakan oleh mahasiswa.

Sementara itu, 3% responden yang memberikan penilaian *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala, seperti area tertentu yang kurang rapi, kurangnya pengaturan koleksi yang memudahkan pencarian buku, atau kebersihan yang kurang optimal di beberapa sudut perpustakaan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil menciptakan lingkungan perpustakaan yang tertata rapi dan bersih, yang diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Untuk pengembangan lebih lanjut, institusi dapat terus meningkatkan manajemen tata ruang, pemeliharaan kebersihan, serta penyediaan fasilitas tambahan yang mendukung kenyamanan belajar agar seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan perpustakaan secara maksimal.

10. Tata Tertib Perpustakaan Yang Jelas Dan Ditaati



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai penerapan tata tertib di perpustakaan STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 66% responden menyatakan sangat puas, 31% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai perpustakaan telah memiliki aturan yang jelas dan ditaati oleh pengunjung, sehingga tercipta lingkungan belajar yang tertib dan kondusif.

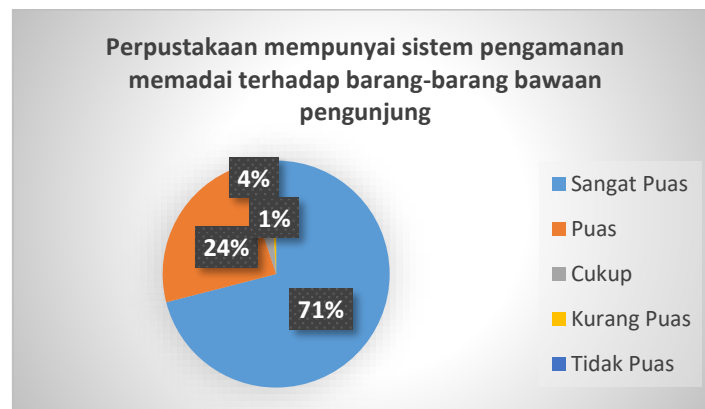
Persentase *sangat puas* sebesar 66% menunjukkan bahwa mahasiswa merasa perpustakaan menerapkan tata tertib secara efektif, yang mencakup perilaku pengunjung, penggunaan fasilitas, dan ketertiban dalam akses koleksi. Kepatuhan terhadap aturan ini menciptakan suasana yang nyaman, aman, dan mendukung konsentrasi mahasiswa dalam membaca atau belajar.

Sementara itu, 31% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa aturan perpustakaan telah berjalan baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan, misalnya melalui penyuluhan tata tertib secara rutin, pengawasan yang lebih konsisten, atau penyediaan panduan tertulis yang lebih mudah diakses oleh seluruh pengunjung.

Adapun 3% responden yang menyatakan *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala dalam penerapan tata tertib. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi aturan, ketidakdisiplinan sebagian pengunjung, atau ketidaktahuan mahasiswa baru mengenai prosedur dan ketentuan yang berlaku di perpustakaan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa perpustakaan STIE Kasih Bangsa telah berhasil menciptakan lingkungan belajar yang tertib dan nyaman bagi mayoritas mahasiswa. Penguatan berkelanjutan tetap diperlukan melalui sosialisasi tata tertib yang lebih intens, pengawasan yang konsisten, dan edukasi bagi pengunjung baru agar seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan secara optimal.

11. Sistem Pengamanan Perpustakaan



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai sistem pengamanan barang bawaan pengunjung di perpustakaan STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 71% responden menyatakan sangat puas, 24% menyatakan puas, 4% menyatakan cukup, dan 1% menyatakan kurang puas. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai sistem keamanan yang diterapkan di perpustakaan sudah memadai dan dapat memberikan rasa aman bagi pengunjung.

Persentase *sangat puas* sebesar 71% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa sistem pengamanan di perpustakaan efektif dalam melindungi barang pribadi mereka, misalnya melalui penyediaan loker, penjagaan petugas, atau prosedur pemeriksaan

yang teratur. Hal ini memungkinkan mahasiswa untuk fokus dalam kegiatan belajar dan penelitian tanpa khawatir terhadap keamanan barang bawaan.

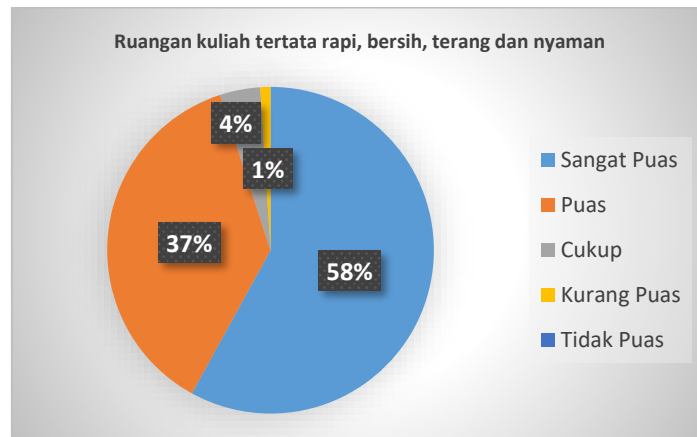
Sementara itu, 24% responden yang berada pada kategori *puas* menunjukkan bahwa layanan keamanan secara umum sudah berjalan baik, namun masih ada ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan peningkatan jumlah loker, pengawasan lebih konsisten, atau penataan area penyimpanan barang agar lebih nyaman dan aman digunakan oleh semua pengunjung.

Adapun 4% responden yang menyatakan *cukup* dan 1% yang menyatakan *kurang puas* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasa sistem pengamanan belum optimal. Kendala yang mungkin dialami antara lain keterbatasan fasilitas penyimpanan, ketidaksesuaian prosedur keamanan dengan kebutuhan mahasiswa, atau pengalaman kurang menyenangkan terkait pengawasan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa perpustakaan STIE Kasih Bangsa telah menyediakan sistem pengamanan barang bawaan yang memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Pengembangan berkelanjutan tetap diperlukan, seperti penambahan fasilitas pengamanan, peningkatan pengawasan petugas, dan sosialisasi prosedur keamanan agar seluruh mahasiswa dapat merasakan keamanan yang optimal selama berada di perpustakaan.

J. Layanan Sarana Prasarana

1. Kebersihan Dan Kenyamanan Ruang Kelas



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kondisi ruangan kuliah di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 58% responden menyatakan sangat puas, 37% menyatakan puas, 4% menyatakan cukup, dan 1% menyatakan kurang puas. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai ruangan kuliah telah disediakan dalam kondisi yang mendukung kenyamanan belajar, meskipun masih ada sebagian kecil yang merasa fasilitas tersebut dapat ditingkatkan.

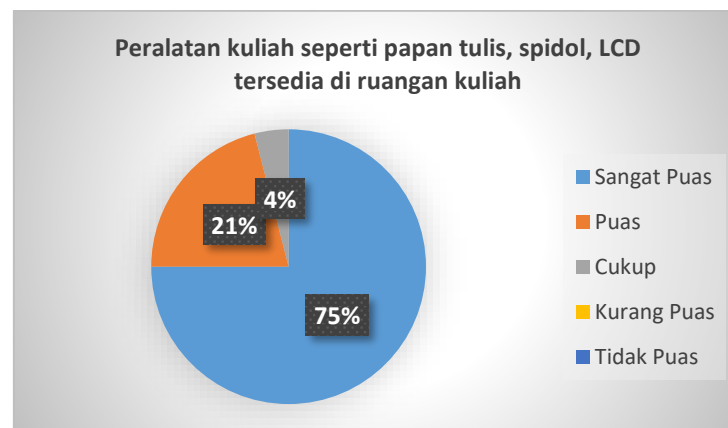
Persentase *sangat puas* sebesar 58% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa ruangan kuliah cukup rapi, bersih, terang, dan nyaman untuk kegiatan belajar mengajar. Kondisi ini memungkinkan mahasiswa untuk fokus dalam mengikuti perkuliahan, berinteraksi dengan dosen dan teman sekelas, serta mendukung suasana belajar yang kondusif.

Selanjutnya, 37% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa menilai fasilitas ruangan kuliah sudah baik, namun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Beberapa aspek yang mungkin dapat ditingkatkan termasuk ventilasi udara, pencahayaan tambahan, perbaikan tata letak kursi dan meja, serta penambahan fasilitas pendukung seperti papan tulis, proyektor, atau kursi yang lebih ergonomis.

Adapun 4% responden pada kategori *cukup* dan 1% pada kategori *kurang puas* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala terkait kenyamanan ruangan kuliah. Hal ini bisa terkait dengan keterbatasan fasilitas, kurang optimalnya kebersihan, pencahayaan yang tidak merata, atau sirkulasi udara yang kurang baik.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa ruangan kuliah di STIE Kasih Bangsa telah memberikan pengalaman belajar yang memadai dan nyaman bagi mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan dapat dilakukan melalui perbaikan fasilitas fisik, penataan ruang yang lebih ergonomis, dan pemeliharaan kebersihan serta pencahayaan agar seluruh mahasiswa dapat menikmati lingkungan belajar yang optimal dan kondusif.

2. Ketersediaan Peralatan Kuliah



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai ketersediaan peralatan kuliah seperti papan tulis, spidol, dan LCD di ruangan kuliah STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 75% responden menyatakan sangat puas, 21% menyatakan puas, dan 4% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai fasilitas peralatan kuliah telah memadai dan mendukung proses belajar mengajar secara optimal.

Persentase *sangat puas* sebesar 75% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa peralatan kuliah yang tersedia sudah lengkap, mudah digunakan, dan mendukung kelancaran kegiatan belajar. Ketersediaan papan tulis, spidol, dan LCD memungkinkan dosen untuk menyampaikan materi dengan lebih efektif, sementara mahasiswa dapat mengikuti proses pembelajaran dengan jelas dan nyaman.

Sementara itu, 21% responden yang berada pada kategori *puas* menunjukkan bahwa meskipun fasilitas sudah baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan penambahan jumlah perangkat, kualitas alat yang lebih baik, atau perawatan rutin agar peralatan selalu dalam kondisi optimal dan dapat digunakan secara maksimal.

Adapun 4% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala, misalnya keterbatasan jumlah alat di beberapa

ruangan, kerusakan peralatan, atau kurangnya ketersediaan cadangan ketika alat utama tidak berfungsi.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah berhasil menyediakan peralatan kuliah yang memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Untuk pengembangan lebih lanjut, institusi dapat melakukan pemeliharaan berkala, penambahan alat sesuai kebutuhan, serta evaluasi kualitas peralatan agar seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan fasilitas belajar dengan optimal dan nyaman.

3. Ketersediaan Modul Pembelajaran



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai ketersediaan modul untuk setiap mata kuliah, baik teori maupun praktik, diperoleh hasil bahwa 66% responden menyatakan sangat puas, 29% menyatakan puas, dan 5% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai modul yang disediakan telah memadai dan mendukung proses belajar mengajar secara efektif.

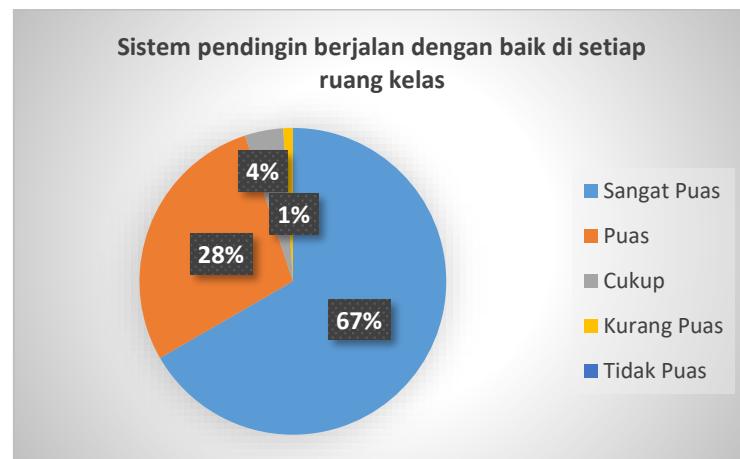
Persentase *sangat puas* sebesar 66% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa modul untuk masing-masing mata kuliah lengkap, relevan, dan mudah dipahami. Modul ini membantu mahasiswa dalam memahami materi perkuliahan, mempersiapkan diri untuk praktik atau tugas, serta menjadi referensi tambahan di luar jam kuliah.

Selanjutnya, 29% responden yang berada pada kategori *puas* menunjukkan bahwa meskipun modul sudah bermanfaat, masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan modul yang lebih interaktif, update konten yang lebih terkini, atau ketersediaan versi digital yang memudahkan akses di luar kampus.

Adapun 5% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala terkait modul, seperti materi yang kurang lengkap, penyampaian informasi yang kurang jelas, atau keterlambatan distribusi modul.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menyediakan modul perkuliahan yang cukup memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, misalnya melalui pembaruan materi, penyediaan versi digital, serta pengembangan modul yang lebih interaktif agar seluruh mahasiswa dapat belajar secara optimal dan efektif.

4. Sistem Pendingin Memadai



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai sistem pendingin (AC) di setiap ruangan kelas di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 67% responden menyatakan sangat puas, 28% menyatakan puas, 4% menyatakan cukup, dan 1% menyatakan kurang puas. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai sistem pendingin di ruangan kelas telah berfungsi dengan baik dan mendukung kenyamanan dalam proses belajar mengajar.

Persentase *sangat puas* sebesar 67% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa suhu ruangan di kelas nyaman dan kondusif untuk belajar, sehingga dapat meningkatkan fokus dan efektivitas belajar. Sistem pendingin yang baik juga mencerminkan pemeliharaan fasilitas yang teratur dan profesional dari pihak kampus.

Selanjutnya, 28% responden yang berada pada kategori *puas* menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai fasilitas AC sudah memadai, tetapi masih ada ruang untuk penyempurnaan. Misalnya, peningkatan perawatan rutin, pemeriksaan suhu

secara berkala, atau penyesuaian jumlah unit pendingin sesuai kapasitas kelas agar setiap mahasiswa merasakan kenyamanan optimal.

Adapun 4% responden pada kategori *cukup* dan 1% pada kategori *kurang puas* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih menghadapi kendala terkait kenyamanan suhu ruangan, seperti AC yang kurang dingin, perbedaan suhu antararea, atau gangguan teknis sementara pada beberapa unit pendingin.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa sistem pendingin di setiap ruangan kelas STIE Kasih Bangsa telah berfungsi dengan baik dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan dapat dilakukan melalui perawatan rutin, monitoring kualitas pendingin, dan penyesuaian kapasitas unit agar seluruh mahasiswa dapat belajar dalam kondisi ruangan yang nyaman dan kondusif.

5. Ketersediaan Toilet



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai fasilitas toilet di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 64% responden menyatakan **sangat puas**, 31% menyatakan **puas**, 3% menyatakan **cukup**, dan 2% menyatakan **kurang puas**. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai jumlah toilet sudah memadai dan kondisinya bersih serta berfungsi dengan baik, sehingga mendukung kenyamanan selama berada di lingkungan kampus.

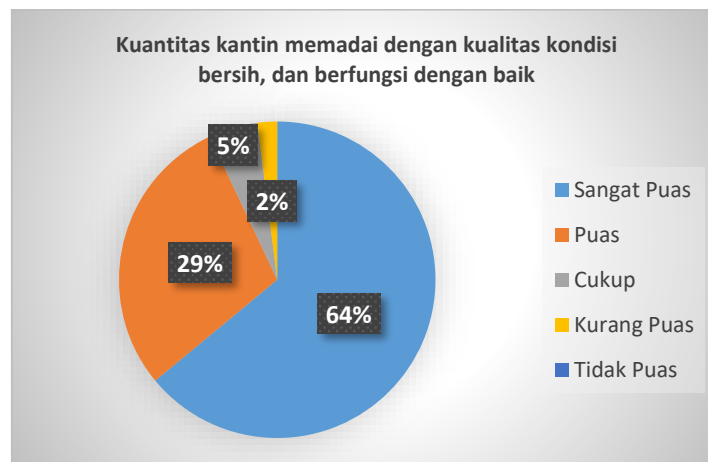
Persentase *sangat puas* sebesar 64% mencerminkan bahwa mahasiswa merasakan fasilitas toilet yang cukup dan nyaman, dengan kondisi bersih, terawat, dan dapat digunakan secara optimal. Hal ini menunjukkan upaya pihak kampus dalam menyediakan sarana pendukung yang mendukung kebersihan, kesehatan, dan kenyamanan mahasiswa di lingkungan belajar.

Selanjutnya, 31% responden yang berada pada kategori *puas* menunjukkan bahwa fasilitas toilet secara umum sudah baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan penambahan jumlah toilet, perbaikan fasilitas pendukung seperti sabun, tisu, atau peningkatan kebersihan secara lebih konsisten, terutama di jam sibuk.

Adapun 3% responden pada kategori *cukup* dan 2% pada kategori *kurang puas* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih menghadapi kendala terkait fasilitas toilet, misalnya kurangnya ketersediaan toilet di beberapa lokasi, kebersihan yang kurang optimal, atau fasilitas yang kurang lengkap.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menyediakan fasilitas toilet yang memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan melalui penambahan jumlah toilet, pemeliharaan kebersihan secara rutin, dan penyediaan fasilitas pendukung agar seluruh mahasiswa dapat menggunakan sarana ini dengan nyaman dan aman.

6. Ketersediaan Kantin



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai fasilitas kantin di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 64% responden menyatakan **sangat puas**, 29% menyatakan **puas**, 5% menyatakan **cukup**, dan 2% menyatakan **kurang puas**. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai jumlah kantin sudah memadai dan kondisinya bersih serta berfungsi dengan baik, sehingga mendukung kenyamanan selama berada di lingkungan kampus.

Persentase *sangat puas* sebesar 64% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa fasilitas kantin cukup memadai dan nyaman digunakan, dengan kondisi bersih, terawat, serta penyediaan makanan dan minuman yang baik. Hal ini menunjukkan perhatian

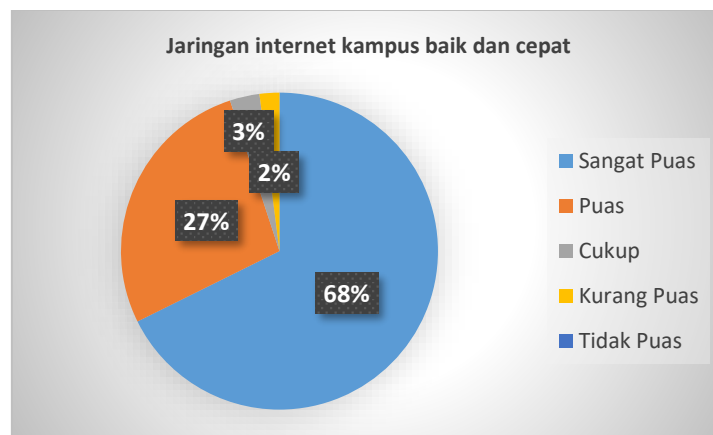
pihak kampus dalam menyediakan sarana pendukung yang mendukung kebutuhan mahasiswa, baik untuk istirahat maupun kegiatan akademik.

Selanjutnya, 29% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa meskipun fasilitas kantin sudah baik, masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan variasi menu yang lebih lengkap, peningkatan kualitas makanan dan minuman, penataan tempat duduk yang lebih nyaman, atau peningkatan kebersihan secara lebih konsisten.

Adapun 5% responden pada kategori *cukup* dan 2% pada kategori *kurang puas* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala terkait fasilitas kantin, misalnya keterbatasan kapasitas kantin pada jam sibuk, atau kualitas pelayanan yang belum konsisten.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa fasilitas kantin di STIE Kasih Bangsa telah memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan melalui perbaikan kualitas layanan, penambahan variasi menu, serta pemeliharaan kebersihan agar seluruh mahasiswa dapat menggunakan kantin dengan nyaman, aman, dan efektif.

7. Jaringan Internet Memadai



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kualitas jaringan internet di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 68% responden menyatakan sangat puas, 27% menyatakan puas, 3% menyatakan cukup, dan 2% menyatakan kurang puas. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai jaringan internet yang tersedia telah memadai, cepat, dan dapat diakses oleh seluruh mahasiswa, sehingga mendukung kelancaran proses belajar dan kegiatan akademik lainnya.

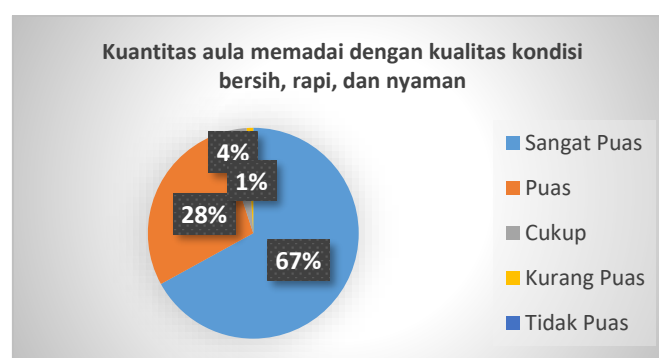
Persentase *sangat puas* sebesar 68% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa jaringan internet di kampus cukup cepat dan stabil, memungkinkan mereka untuk mengakses materi perkuliahan, sumber belajar digital, platform pembelajaran daring, serta melakukan penelitian dengan lancar. Hal ini menunjukkan perhatian pihak kampus dalam menyediakan sarana pendukung teknologi informasi yang mendukung aktivitas akademik secara efektif.

Sementara itu, 27% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa meskipun layanan jaringan internet sudah baik, masih ada ruang untuk peningkatan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan kecepatan internet yang lebih konsisten di semua area kampus, kapasitas bandwidth yang lebih besar untuk jam sibuk, atau perbaikan teknis yang lebih cepat ketika terjadi gangguan.

Adapun 3% responden pada kategori *cukup* dan 2% pada kategori *kurang puas* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih mengalami kendala, seperti kecepatan internet yang tidak stabil, akses terbatas di beberapa lokasi, atau gangguan teknis yang mempengaruhi kelancaran penggunaan layanan digital.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menyediakan jaringan internet yang memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Untuk pengembangan lebih lanjut, institusi dapat melakukan peningkatan kapasitas jaringan, pemeliharaan rutin, serta pemantauan kualitas koneksi agar seluruh mahasiswa dapat mengakses layanan internet dengan cepat, stabil, dan optimal.

8. Ketersediaan Aula



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai fasilitas aula di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 67% responden menyatakan sangat puas, 28% menyatakan puas, 4% menyatakan cukup, dan 1% menyatakan kurang puas. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai fasilitas aula telah memadai dan

kondisinya bersih, rapi, serta nyaman, sehingga mendukung berbagai kegiatan akademik maupun non-akademik di kampus.

Persentase *sangat puas* sebesar 67% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa fasilitas aula cukup representatif dan nyaman digunakan untuk kegiatan seperti pertemuan, seminar, kuliah umum, atau kegiatan organisasi. Kondisi yang bersih, rapi, dan nyaman menciptakan lingkungan yang kondusif bagi mahasiswa untuk belajar, berinteraksi, serta mengikuti berbagai kegiatan secara efektif.

Selanjutnya, 28% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa meskipun fasilitas aula sudah memadai, masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Beberapa aspek yang dapat ditingkatkan termasuk penataan perabot yang lebih ergonomis, penambahan fasilitas pendukung seperti proyektor, sound system, atau pencahayaan yang lebih optimal, serta pemeliharaan kebersihan secara lebih konsisten terutama saat kegiatan ramai.

Adapun 4% responden pada kategori *cukup* dan 1% pada kategori *kurang puas* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala terkait fasilitas aula, misalnya kapasitas yang kurang memadai pada jam sibuk, fasilitas pendukung yang terbatas, atau kondisi kebersihan yang tidak konsisten.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menyediakan aula yang memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Pengembangan berkelanjutan tetap diperlukan melalui peningkatan fasilitas pendukung, pemeliharaan kebersihan, dan penataan ruang agar seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan aula dengan nyaman dan optimal.

9. Ketersediaan Tempat Ibadah



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai fasilitas tempat ibadah di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 69% responden menyatakan sangat puas,

24% menyatakan puas, dan 7% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai fasilitas tempat ibadah sudah memadai, bersih, rapi, dan berfungsi dengan baik, sehingga mendukung kebutuhan spiritual mahasiswa di lingkungan kampus.

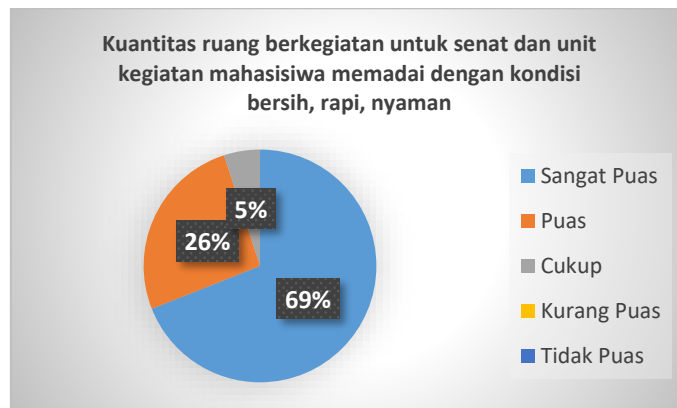
Persentase *sangat puas* sebesar 69% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa tempat ibadah yang tersedia cukup representatif, nyaman, dan terawat sehingga memungkinkan mereka untuk menjalankan ibadah dengan khusyuk. Kondisi yang bersih, rapi, dan fungsional mendukung kenyamanan serta menciptakan lingkungan yang kondusif untuk kegiatan spiritual dan refleksi pribadi.

Sementara itu, 24% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa fasilitas tempat ibadah secara umum sudah baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan penambahan fasilitas pendukung, seperti alat ibadah yang lengkap, pencahayaan yang lebih optimal, atau pengaturan ruang agar lebih nyaman untuk jumlah pengguna yang lebih banyak pada waktu tertentu.

Adapun 7% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala terkait fasilitas tempat ibadah, misalnya keterbatasan kapasitas ruang, kurang optimalnya kebersihan di beberapa waktu, atau kurangnya pemeliharaan rutin terhadap fasilitas.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menyediakan fasilitas tempat ibadah yang memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Untuk pengembangan lebih lanjut, institusi dapat melakukan perawatan rutin, penambahan fasilitas pendukung, serta pengelolaan kapasitas agar seluruh mahasiswa dapat menggunakan tempat ibadah dengan nyaman, aman, dan khusyuk.

10. Ketersediaan Ruang Berkegiatan Mahasiswa



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai fasilitas ruang berkegiatan untuk senat mahasiswa dan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 69% responden menyatakan sangat puas, 26% menyatakan puas, dan 5% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai fasilitas ruang berkegiatan sudah memadai, bersih, rapi, dan nyaman, sehingga mendukung berbagai aktivitas organisasi dan pengembangan soft skill mahasiswa.

Persentase *sangat puas* sebesar 69% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa ruang berkegiatan yang tersedia cukup representatif dan kondusif untuk mengadakan rapat, diskusi, atau kegiatan kreatif. Kondisi yang bersih, rapi, dan nyaman memungkinkan anggota senat dan UKM untuk fokus, berinteraksi dengan baik, serta menjalankan kegiatan organisasi secara efektif.

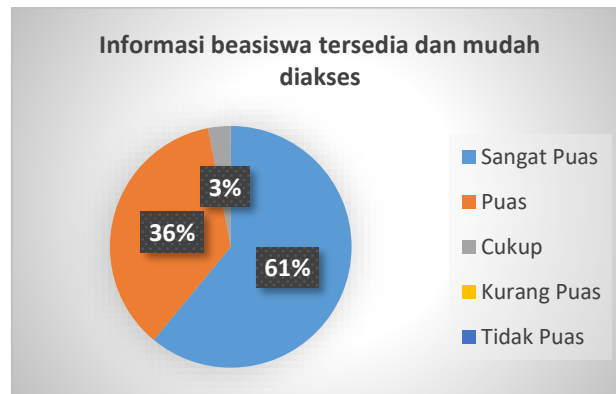
Sementara itu, 26% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa fasilitas secara umum sudah memadai, namun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan peningkatan fasilitas pendukung, seperti penambahan meja, kursi, peralatan multimedia, atau pengaturan tata ruang yang lebih ergonomis untuk mendukung berbagai jenis kegiatan.

Adapun 5% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala terkait fasilitas ruang berkegiatan, misalnya keterbatasan kapasitas saat kegiatan ramai, fasilitas pendukung yang kurang lengkap, atau kondisi kebersihan yang kurang optimal di beberapa waktu.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menyediakan ruang berkegiatan untuk senat dan UKM yang memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan dapat dilakukan melalui perawatan rutin, penambahan fasilitas pendukung, dan pengelolaan ruang agar seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan ruang kegiatan dengan nyaman dan optimal.

K. Layanan Kemahasiswaan

1. Kemudahan Informasi Beasiswa



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai ketersediaan dan aksesibilitas informasi beasiswa di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 61% responden menyatakan sangat puas, 36% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai informasi terkait beasiswa sudah tersedia dan mudah diakses, sehingga mendukung mahasiswa dalam merencanakan dan mengajukan bantuan finansial yang tersedia di kampus.

Persentase *sangat puas* sebesar 61% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa akses informasi beasiswa cukup jelas, mudah ditemukan, dan informatif. Hal ini memudahkan mahasiswa untuk memahami persyaratan, prosedur, dan jadwal pengajuan beasiswa, sehingga mereka dapat memanfaatkan kesempatan pendanaan secara optimal.

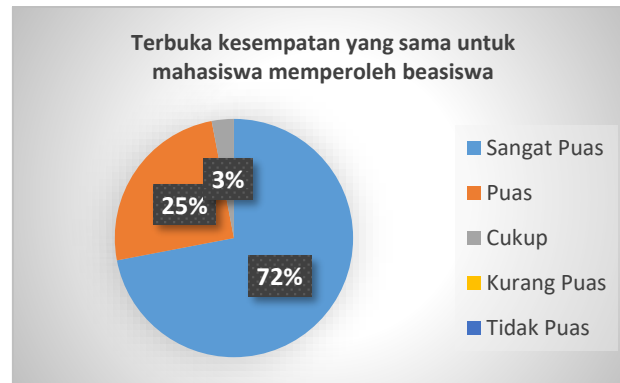
Sementara itu, 36% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa informasi yang disediakan sudah bermanfaat, namun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan penyampaian informasi yang lebih cepat, update yang lebih rutin, atau penyediaan media informasi tambahan seperti portal daring atau pengumuman resmi yang mudah diakses.

Adapun 3% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih menghadapi kendala dalam mengakses informasi beasiswa, seperti keterbatasan media informasi, kurang jelasnya persyaratan, atau kurangnya sosialisasi mengenai mekanisme pendaftaran.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menyediakan informasi beasiswa yang cukup memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Untuk pengembangan lebih lanjut, institusi dapat memperkuat penyebaran informasi, memperbarui konten secara berkala, dan menyediakan platform

akses yang lebih mudah agar seluruh mahasiswa dapat memperoleh informasi beasiswa secara cepat, jelas, dan akurat.

2. Kesempatakan Yang Sama Memperoleh Beasiswa



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kesempatan yang sama bagi seluruh mahasiswa untuk memperoleh beasiswa di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 72% responden menyatakan sangat puas, 25% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai proses pemberian beasiswa bersifat adil dan merata, sehingga semua mahasiswa memiliki peluang yang sama untuk mendapatkan bantuan finansial.

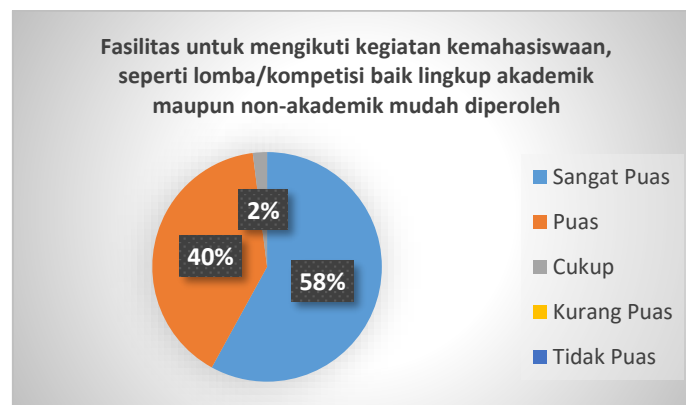
Persentase *sangat puas* sebesar 72% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa STIE Kasih Bangsa menerapkan prinsip keadilan dalam pemberian beasiswa. Mahasiswa menilai mekanisme seleksi transparan, persyaratan jelas, dan prosedur pengajuan dapat diakses oleh seluruh mahasiswa tanpa diskriminasi. Hal ini menciptakan rasa percaya dan kepuasan mahasiswa terhadap kebijakan beasiswa yang ada.

Sementara itu, 25% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa meskipun sistem pemberian beasiswa sudah baik, masih ada ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan informasi yang lebih cepat dan mudah diakses mengenai kriteria beasiswa, prosedur pendaftaran, serta adanya sosialisasi rutin agar semua mahasiswa memahami kesempatan yang tersedia.

Adapun 3% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa masih terdapat kendala, misalnya kurangnya informasi lengkap, keterbatasan sosialisasi, atau persepsi ketidakmerataan dalam beberapa program beasiswa tertentu.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah memberikan kesempatan yang sama bagi mahasiswa untuk memperoleh beasiswa, yang diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Untuk pengembangan lebih lanjut, institusi dapat terus meningkatkan transparansi proses, memperluas sosialisasi, dan memastikan mekanisme seleksi tetap adil agar seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan peluang beasiswa secara optimal.

3. Kemudahan Fasilitas Untuk Kegiatan Akademik Dan Non Akademik



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai fasilitas untuk mengikuti kegiatan kemahasiswaan, baik dalam lingkup akademik maupun non-akademik, di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 58% responden menyatakan sangat puas, 40% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai fasilitas yang tersedia telah memadai untuk mendukung partisipasi mereka dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan.

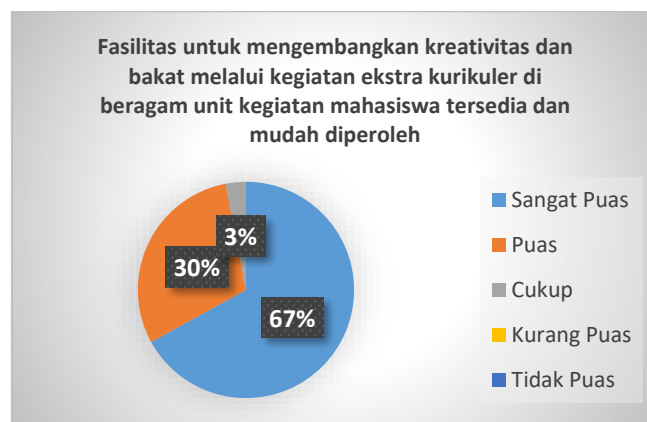
Persentase *sangat puas* sebesar 58% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa fasilitas yang disediakan cukup lengkap, nyaman, dan mendukung pelaksanaan kegiatan akademik maupun non-akademik. Hal ini memungkinkan mahasiswa untuk mengembangkan kompetensi akademik, kreativitas, kepemimpinan, dan keterampilan sosial secara optimal.

Sementara itu, 40% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa fasilitas secara umum sudah baik, namun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan peningkatan sarana pendukung, seperti ruang kegiatan yang lebih luas, peralatan pendukung yang lengkap, atau akses yang lebih mudah untuk kegiatan di luar ruangan.

Adapun 2% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala, misalnya keterbatasan jumlah fasilitas, kurangnya penataan ruang, atau fasilitas yang kurang memadai untuk kegiatan tertentu.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menyediakan fasilitas kegiatan kemahasiswaan yang memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan melalui penambahan fasilitas, perawatan yang rutin, dan pengelolaan sarana agar seluruh mahasiswa dapat mengikuti kegiatan akademik dan non-akademik dengan nyaman dan optimal.

4. Kemudahan Fasilitas Untuk Mengembangkan Diri



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai fasilitas untuk mengembangkan kreativitas dan bakat di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 67% responden menyatakan **sangat puas**, 30% menyatakan **puas**, dan 3% menyatakan **cukup**. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai fasilitas yang tersedia memadai dan mudah diakses, sehingga mendukung pengembangan potensi diri di luar kegiatan akademik formal.

Persentase *sangat puas* sebesar 67% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa fasilitas yang disediakan cukup lengkap, nyaman, dan mendukung pengembangan kreativitas serta bakat, baik melalui kegiatan seni, olahraga, organisasi, maupun proyek-proyek inovatif. Hal ini memungkinkan mahasiswa untuk menyalurkan minat dan bakat, meningkatkan keterampilan praktis, dan membentuk pengalaman yang bermanfaat untuk pengembangan diri.

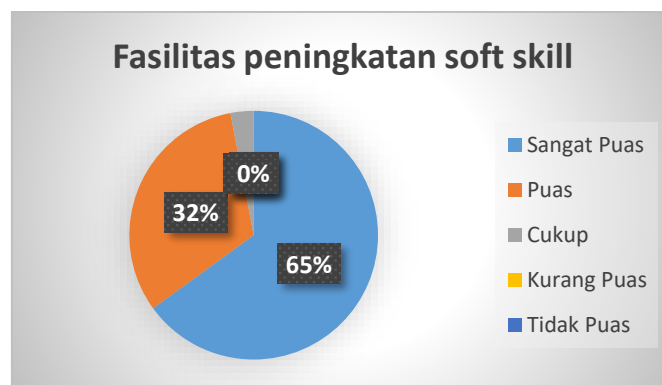
Sementara itu, 30% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa fasilitas secara umum sudah baik, tetapi masih ada ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan peningkatan sarana pendukung, seperti ruang

husus untuk kegiatan kreatif, peralatan yang lebih lengkap, atau jadwal kegiatan yang lebih fleksibel sehingga semua mahasiswa dapat mengakses fasilitas dengan mudah.

Adapun 3% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala, misalnya keterbatasan fasilitas, kurangnya informasi terkait akses fasilitas, atau kurangnya dukungan dari pihak kampus untuk kegiatan tertentu.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menyediakan fasilitas yang mendukung pengembangan kreativitas dan bakat mahasiswa, yang diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan melalui penambahan fasilitas, sosialisasi yang lebih efektif, dan penyediaan dukungan agar seluruh mahasiswa dapat mengembangkan potensi diri secara optimal.

5. Kemudahan Fasilitas Peningkatan Softskill



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai fasilitas untuk peningkatan *soft skills* di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 65% responden menyatakan sangat puas, 32% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai fasilitas yang tersedia memadai dan mudah diakses, sehingga mendukung pengembangan kemampuan non-teknis yang penting untuk karier dan kehidupan profesional mereka.

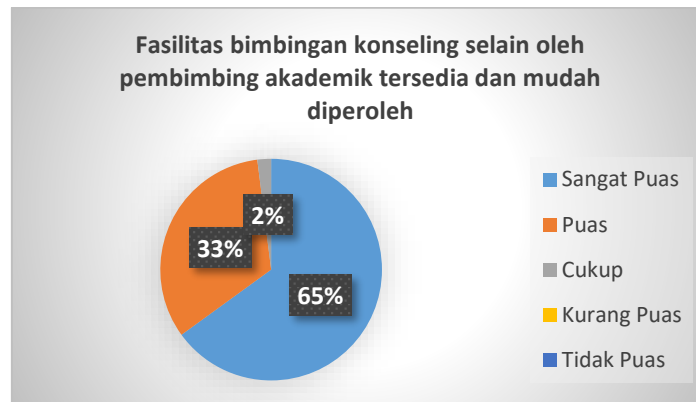
Persentase *sangat puas* sebesar 65% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa fasilitas untuk peningkatan *soft skills* seperti pelatihan komunikasi, kepemimpinan, kerja sama tim, dan manajemen waktu sudah tersedia dan efektif. Hal ini memungkinkan mahasiswa untuk mengembangkan kompetensi yang mendukung keberhasilan akademik maupun profesional, serta meningkatkan daya saing mereka di dunia kerja.

Sementara itu, 32% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia sudah bermanfaat, namun masih ada ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan lebih banyak program pelatihan, workshop, atau bimbingan yang lebih intensif, serta akses yang lebih fleksibel agar seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan fasilitas secara optimal.

Adapun 3% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala dalam mengakses fasilitas peningkatan *soft skills*, misalnya keterbatasan jadwal, kapasitas peserta, atau kurangnya informasi terkait program yang tersedia.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menyediakan fasilitas yang memadai untuk peningkatan *soft skills* mahasiswa, yang diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan dapat dilakukan melalui penambahan program, perbaikan sosialisasi, dan penyediaan fasilitas yang lebih luas agar seluruh mahasiswa dapat mengembangkan kemampuan non-teknis secara optimal.

6. Kemudahan Fasilitas Bimbingan Konseling



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai fasilitas bimbingan konseling di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 65% responden menyatakan sangat puas, 33% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai fasilitas bimbingan konseling telah tersedia, mudah diakses, dan mendukung kebutuhan pendampingan akademik maupun non-akademik.

Persentase *sangat puas* sebesar 65% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa fasilitas bimbingan konseling memadai dan efektif, memungkinkan mereka untuk memperoleh arahan, solusi, dan dukungan terkait permasalahan akademik, pribadi,

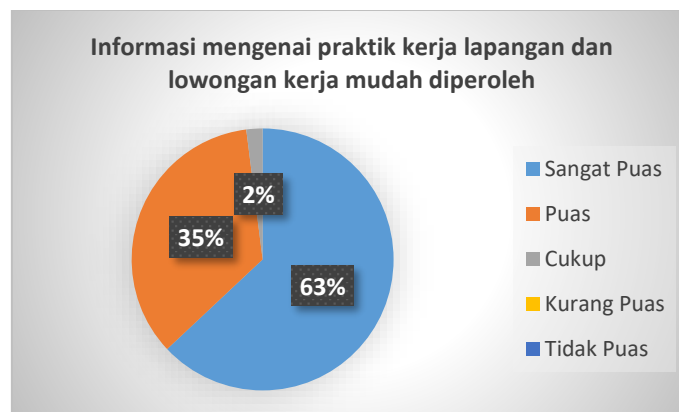
maupun sosial. Ketersediaan layanan ini membantu mahasiswa dalam menghadapi tantangan studi dan meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan yang tepat.

Sementara itu, 33% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa fasilitas secara umum sudah bermanfaat, tetapi masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan perpanjangan waktu layanan, peningkatan jumlah konselor, atau sosialisasi yang lebih luas mengenai prosedur dan jadwal bimbingan agar lebih banyak mahasiswa dapat memanfaatkan layanan ini.

Adapun 2% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala, seperti keterbatasan waktu konseling, antrean yang panjang, atau kurangnya informasi mengenai cara mengakses layanan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menyediakan fasilitas bimbingan konseling yang memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan dapat dilakukan melalui penambahan sumber daya, pengelolaan jadwal yang lebih fleksibel, serta sosialisasi yang lebih efektif agar seluruh mahasiswa dapat memperoleh manfaat dari layanan konseling secara optimal.

7. Kemudahan Memperoleh Informasi Praktik Kerja Dan Lowongan Kerja



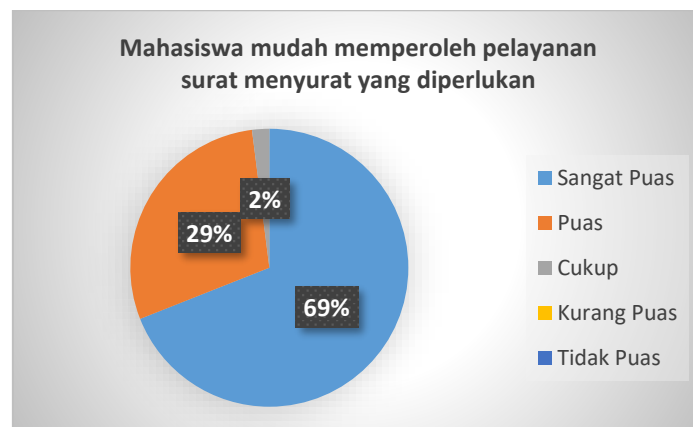
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait kemudahan memperoleh informasi praktik kerja dan lowongan kerja, diperoleh data bahwa 63% responden menyatakan sangat puas, 35% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Pola ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa akses terhadap informasi kesempatan kerja sudah sangat membantu dan mudah dijangkau, meskipun masih ada sebagian kecil yang menilai layanan tersebut belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka.

Tingginya persentase sangat puas menunjukkan bahwa lebih dari setengah mahasiswa menilai sistem penyediaan informasi—baik melalui platform kampus, media sosial, maupun layanan akademik—sudah berjalan efektif. Respon positif ini dapat mencerminkan bahwa informasi mengenai magang, praktik kerja lapangan, dan lowongan pekerjaan disajikan dengan jelas, relevan, dan diperbarui secara berkala, sehingga memudahkan mahasiswa dalam mempersiapkan karier mereka. Kemungkinan juga mahasiswa merasa bahwa jenis informasi yang dibagikan sesuai dengan bidang studi atau minat profesional mereka.

Sebanyak 35% responden yang menyatakan puas menggambarkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai layanan tersebut cukup baik, namun tetap ada ruang untuk peningkatan. Kelompok ini mungkin berharap informasi disajikan lebih cepat, lebih terstruktur, atau lebih beragam. Misalnya, mereka menginginkan kerja sama lebih luas dengan perusahaan, pemetaan peluang karier yang lebih spesifik, atau mekanisme notifikasi yang lebih praktis agar mereka tidak ketinggalan informasi penting.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan kemudahan memperoleh informasi praktik kerja dan lowongan kerja telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kebutuhan mayoritas mahasiswa. Namun, pengembangan layanan tetap diperlukan untuk memastikan seluruh mahasiswa mendapatkan akses informasi yang cepat, akurat, dan relevan. Upaya seperti memperkuat kerja sama dengan industri, memperluas saluran penyebaran informasi, meningkatkan frekuensi pembaruan, serta menyediakan informasi yang lebih spesifik per program studi dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

8. Ketersediaan Pelayanan Administrasi



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kemudahan memperoleh pelayanan surat menyurat di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 69% responden menyatakan sangat puas, 29% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai layanan administrasi surat menyurat telah tersedia, mudah diakses, dan berjalan dengan efisien, sehingga mendukung kebutuhan akademik dan administrasi mahasiswa.

Persentase *sangat puas* sebesar 69% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa proses pengurusan surat menyurat, seperti surat keterangan, surat aktif kuliah, atau dokumen resmi lainnya, dapat dilakukan dengan cepat dan jelas. Hal ini menunjukkan bahwa staf administrasi memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan memudahkan mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan administrasi.

Sementara itu, 29% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa layanan secara umum sudah baik, namun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan prosedur yang lebih ringkas, pemrosesan dokumen yang lebih cepat, atau akses informasi mengenai persyaratan surat yang lebih jelas.

Adapun 2% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih mengalami kendala, misalnya antrean yang panjang, ketidaktahuan prosedur, atau keterlambatan dalam pengeluaran dokumen tertentu.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa STIE Kasih Bangsa telah menyediakan pelayanan surat menyurat yang memadai dan diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan dapat dilakukan melalui perbaikan prosedur, percepatan proses administrasi, dan penyediaan informasi yang lebih jelas agar seluruh mahasiswa dapat memperoleh layanan ini dengan mudah dan efisien.

9. Petugas Pelayanan Bersikap Sopan, Ramah



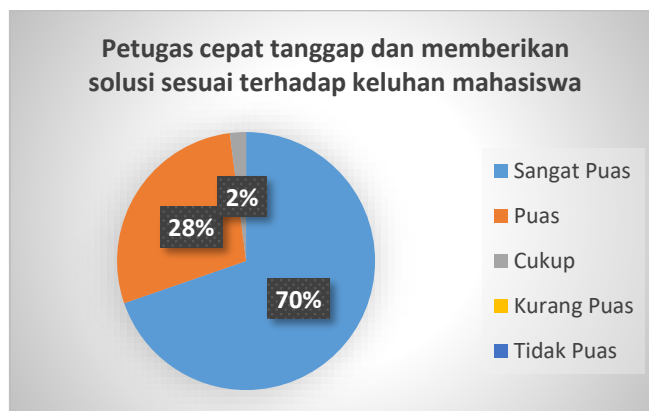
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai sikap petugas pelayanan administrasi di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 61% responden menyatakan sangat puas, 36% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan nyaman bagi mahasiswa.

Persentase *sangat puas* sebesar 61% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa petugas pelayanan memberikan layanan dengan sikap profesional, ramah, dan penuh perhatian, sehingga memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai urusan administrasi. Sikap yang sopan dan ramah ini membantu membangun hubungan yang baik antara mahasiswa dan staf administrasi serta meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kampus secara keseluruhan.

Sementara itu, 36% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan secara umum sudah baik, tetapi masih ada ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan peningkatan konsistensi sikap petugas, kecepatan layanan, atau penanganan pertanyaan yang lebih informatif dan jelas.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa petugas pelayanan di STIE Kasih Bangsa telah memberikan layanan yang sopan dan ramah, diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan dapat dilakukan melalui pelatihan pelayanan, peningkatan komunikasi, dan pemantauan kualitas interaksi agar seluruh mahasiswa merasakan pengalaman layanan yang optimal.

10. Ketanggapan Petugas Dalam Mengatasi Keluhan Mahasiswa



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai respons dan solusi yang diberikan oleh petugas pelayanan di STIE Kasih Bangsa, diperoleh hasil bahwa 70%

responden menyatakan sangat puas, 28% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai petugas pelayanan cepat tanggap dan mampu memberikan solusi yang sesuai dengan keluhan atau kebutuhan mahasiswa, sehingga menciptakan pelayanan yang efektif dan memuaskan.

Persentase *sangat puas* sebesar 70% mencerminkan bahwa mahasiswa merasa petugas pelayanan merespons keluhan dengan cepat, memberikan jawaban yang jelas, dan menawarkan solusi yang tepat sehingga permasalahan mahasiswa dapat terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan profesionalisme petugas serta komitmen kampus dalam memberikan layanan yang responsif dan berkualitas.

Sementara itu, 28% responden pada kategori *puas* menunjukkan bahwa pelayanan secara umum sudah memuaskan, namun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Mahasiswa pada kategori ini mungkin mengharapkan percepatan penyelesaian keluhan, prosedur yang lebih transparan, atau informasi yang lebih lengkap terkait solusi yang diberikan.

Adapun 2% responden pada kategori *cukup* menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan kendala, misalnya keterlambatan respon, solusi yang kurang tepat, atau komunikasi yang kurang jelas dalam menangani keluhan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan di STIE Kasih Bangsa telah memberikan layanan yang cepat tanggap dan solutif, yang diterima positif oleh mayoritas mahasiswa. Peningkatan berkelanjutan dapat dilakukan melalui pelatihan petugas, peningkatan mekanisme penanganan keluhan, serta monitoring kualitas layanan agar seluruh mahasiswa dapat merasakan pelayanan yang efektif, responsif, dan memuaskan.

L. Layanan Keuangan

1. Sistem Keuangan Dapat Diakses Secara Online



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait sistem keuangan yang telah tersedia secara online dan mudah diakses untuk melakukan pembayaran, diperoleh data bahwa 59% responden menyatakan sangat puas, 39% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa sistem keuangan daring telah berfungsi dengan baik dan memberikan kemudahan dalam proses pembayaran kewajiban akademik.

Tingginya persentase sangat puas menggambarkan bahwa lebih dari separuh mahasiswa merasakan manfaat signifikan dari digitalisasi layanan keuangan kampus. Hal ini dapat berkaitan dengan kemudahan akses melalui perangkat pribadi, kecepatan proses pembayaran, transparansi informasi tagihan, serta kemudahan dalam memantau status pembayaran. Respon positif ini mengindikasikan bahwa sistem yang disediakan kemungkinan bekerja stabil, user-friendly, dan mampu mengurangi hambatan administratif yang biasanya terjadi pada pembayaran manual.

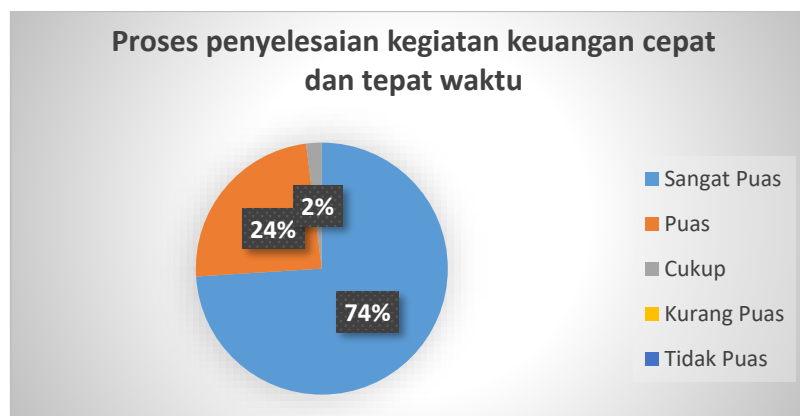
Selanjutnya, 39% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa pengalaman mayoritas mahasiswa terhadap layanan ini sudah baik, namun masih menyisakan sedikit ruang untuk peningkatan. Kelompok ini mungkin merasa bahwa meskipun sistem mudah diakses, masih ada beberapa aspek yang bisa diperbaiki, seperti tampilan antarmuka yang lebih intuitif, penyederhanaan alur pembayaran tertentu, atau peningkatan kecepatan ketika banyak pengguna mengakses secara bersamaan. Mereka juga bisa berharap adanya integrasi yang lebih luas, misalnya notifikasi otomatis, riwayat transaksi yang lebih rinci, atau opsi metode pembayaran yang lebih beragam.

Sementara itu, 2% responden yang menyatakan cukup menandakan bahwa ada sebagian kecil mahasiswa yang belum sepenuhnya merasakan kemudahan dari sistem keuangan online. Ketidakpuasan minor ini dapat dipengaruhi oleh kendala teknis,

seperti akses internet yang kurang stabil, kesulitan memahami langkah pembayaran tertentu, atau ketidaksesuaian antara sistem dan perangkat yang digunakan. Kelompok kecil ini sering kali mencerminkan pengalaman yang lebih kritis dan dapat menjadi indikator awal adanya celah yang perlu diperhatikan untuk perbaikan layanan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa sistem keuangan online telah memberikan kontribusi besar terhadap efektivitas pelayanan administrasi kampus. Namun, untuk menjaga kualitas layanan dan memastikan kemudahan dapat dirasakan oleh seluruh mahasiswa, pengembangan berkelanjutan tetap diperlukan. Langkah strategis seperti meningkatkan performa sistem, memperluas pilihan metode pembayaran, memberikan panduan yang lebih jelas, serta melakukan evaluasi berkala terhadap umpan balik pengguna akan membantu memastikan bahwa layanan keuangan kampus semakin optimal dan adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa.

2. Proses Penyelesaian Kegiatan Keuangan Tepat Waktu



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait ketepatan waktu dalam proses penyelesaian kegiatan keuangan, diperoleh data bahwa 74% responden menyatakan sangat puas, 24% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Pola ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai proses administrasi keuangan kampus berjalan efektif dan sesuai jadwal yang ditetapkan.

Persentase sangat puas yang mencapai 74% mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan manfaat langsung dari keandalan sistem administrasi keuangan kampus. Tingginya tingkat kepuasan ini dapat mencerminkan bahwa pihak pengelola keuangan mampu memproses pembayaran, verifikasi, maupun pelayanan terkait keuangan lainnya secara cepat dan minim hambatan. Ketepatan waktu ini penting karena membantu mahasiswa menghindari keterlambatan administratif,

menjaga kelancaran perkuliahan, dan memastikan aktivitas akademik tidak terganggu oleh masalah prosedural.

Selanjutnya, 24% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa layanan terkait keuangan sudah berjalan baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang bisa ditingkatkan. Kelompok ini mungkin mengalami beberapa kondisi di mana proses verifikasi atau penyelesaian administrasi memerlukan waktu sedikit lebih lama daripada yang diharapkan, atau mereka menginginkan sistem yang lebih responsif, terutama saat periode sibuk seperti pembayaran awal semester. Meskipun demikian, secara umum mereka merasa layanan yang diberikan tetap memadai.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa proses penyelesaian kegiatan keuangan di kampus telah berjalan dengan baik dan efektif, terutama dalam aspek ketepatan waktu. Namun, agar kualitas layanan dapat terjaga dan terus meningkat, evaluasi berkelanjutan tetap diperlukan. Upaya seperti memperkuat sistem digital, meningkatkan responsivitas layanan saat periode sibuk, menyediakan notifikasi otomatis, serta memperjelas alur informasi status pembayaran dapat membantu memastikan seluruh mahasiswa mendapatkan pengalaman layanan keuangan yang optimal dan konsisten.

3. Fasilitas Pendanaan untu Kegiatan Kemahasiswaan



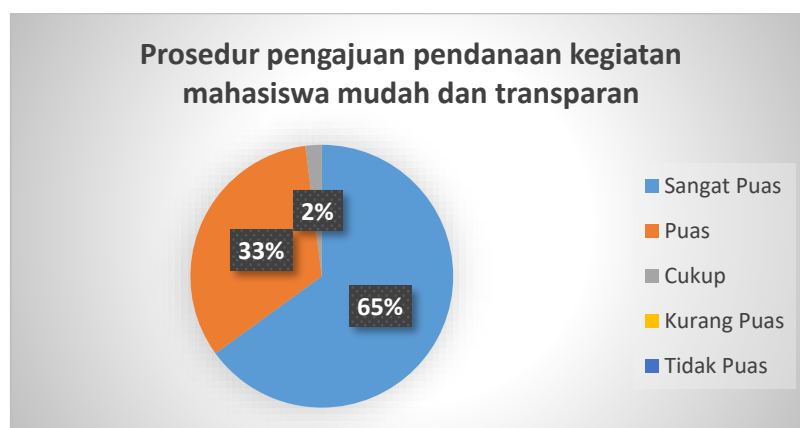
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait fasilitas pendanaan untuk kegiatan kemahasiswaan, diperoleh data bahwa 61% responden menyatakan sangat puas, 37% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai dukungan pendanaan yang diberikan kampus sudah berjalan baik dan mampu menunjang berbagai aktivitas organisasi, UKM, maupun kegiatan non-akademik lainnya.

Persentase sangat puas yang mencapai 61% mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan manfaat nyata dari sistem pendanaan yang tersedia. Hal ini dapat mencerminkan proses pengajuan dana yang relatif jelas, pencairan yang cukup cepat, serta keterbukaan pihak kampus dalam mendukung kegiatan positif yang diinisiasi mahasiswa. Tingkat kepuasan ini juga bisa menunjukkan bahwa fasilitas pendanaan dinilai sesuai kebutuhan, baik dari segi jumlah bantuan maupun kesesuaian prosedurnya dengan jenis kegiatan yang dijalankan.

Sementara itu, 37% responden yang menyatakan puas menandakan bahwa layanan pendanaan sudah berfungsi dengan baik, tetapi masih menghadapi beberapa hal yang dapat disempurnakan. Kelompok ini mungkin berharap prosedur administrasi dibuat lebih ringkas, alur komunikasi lebih cepat, atau fleksibilitas pendanaan ditingkatkan sesuai jenis kegiatan tertentu. Bisa juga mereka menginginkan transparansi yang lebih detail terkait alokasi dana, batasan penggunaan, atau jadwal pencairan agar proses perencanaan kegiatan berjalan lebih efektif.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa fasilitas pendanaan untuk kegiatan kemahasiswaan telah memberikan kontribusi positif bagi mahasiswa dalam mengembangkan kreativitas, organisasi, dan aktivitas non-akademik. Namun, pengembangan berkelanjutan tetap diperlukan agar seluruh mahasiswa, termasuk yang berada pada program kegiatan yang lebih kompleks, dapat merasakan manfaat yang setara. Upaya seperti penyederhanaan prosedur, peningkatan transparansi, percepatan proses pencairan, serta sosialisasi mekanisme pendanaan secara berkala dapat menjadi langkah strategis untuk memastikan layanan ini semakin efektif dan merata.

4. Proses Pengajuan Pendanaan Kegiatan Mahasiswa Mudah dan Transparan



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait proses pengajuan pendanaan kegiatan mahasiswa yang dinilai mudah dan transparan, diperoleh data bahwa 65%

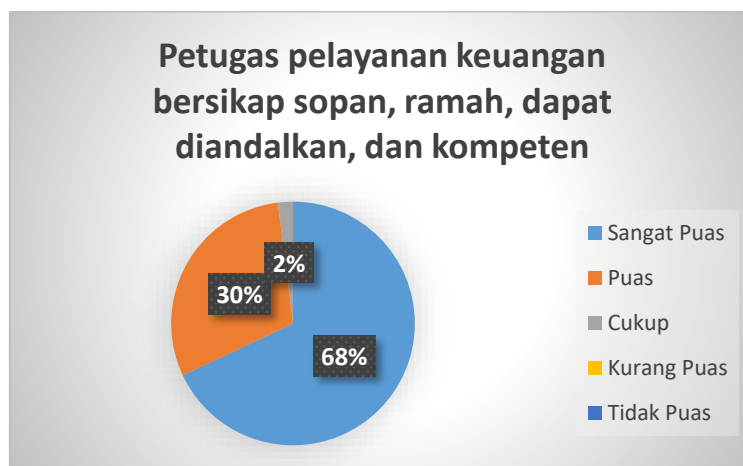
responden menyatakan sangat puas, 33% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai mekanisme pengajuan pendanaan telah berjalan baik dan memberikan kemudahan administratif yang dibutuhkan dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan kemahasiswaan.

Persentase sangat puas sebesar 65% mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan bahwa proses pengajuan dana dirancang secara jelas, tidak berbelit, dan didukung oleh alur yang dapat dipahami dengan mudah. Tingkat kepuasan ini juga mencerminkan bahwa mahasiswa merasa proses evaluasi, persetujuan, hingga pencairan dana dilakukan dengan tingkat transparansi yang memadai—misalnya melalui informasi yang terbuka mengenai persyaratan, batas waktu, kriteria penilaian, dan status permohonan. Respons positif ini dapat pula menunjukkan bahwa komunikasi antara pihak administrasi dan mahasiswa berlangsung efektif, sehingga meminimalkan kebingungan atau ketidakpastian.

Sementara itu, 33% responden yang menyatakan puas menandakan bahwa sejumlah besar mahasiswa menilai layanan ini sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang bisa diperbaiki. Kelompok ini mungkin berharap adanya proses pengajuan yang lebih cepat, integrasi sistem yang lebih modern, atau penyederhanaan dokumen yang diperlukan. Mereka juga bisa menginginkan transparansi yang lebih detail terkait alasan persetujuan atau penolakan, maupun pelacakan status pengajuan yang lebih real-time agar proses berjalannya kegiatan dapat direncanakan dengan lebih matang.

Secara keseluruhan, hasil survei ini mencerminkan bahwa proses pengajuan pendanaan kegiatan mahasiswa telah berada pada kondisi yang baik dan cukup efektif dalam mendukung aktivitas mahasiswa. Namun, agar layanan ini semakin optimal, diperlukan evaluasi rutin dan peningkatan berkelanjutan. Langkah strategis—seperti memperjelas panduan pengajuan, menyediakan sistem pelacakan status yang lebih transparan, mempercepat proses verifikasi, serta melakukan sosialisasi reguler kepada organisasi mahasiswa—dapat membantu memastikan bahwa seluruh mahasiswa mendapatkan pengalaman layanan yang konsisten dan memadai.

5. Petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dapat diandalkan dan kompeten



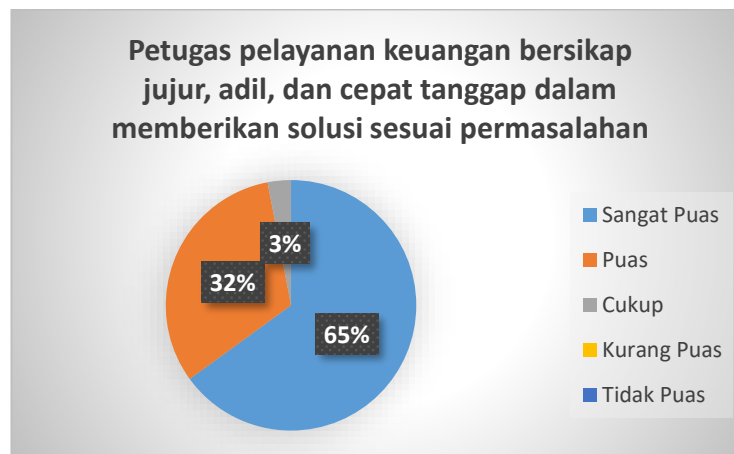
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait sikap serta kompetensi petugas pelayanan keuangan—meliputi keramahan, kesopanan, keandalan, dan kemampuan profesional—diperoleh data bahwa 68% responden menyatakan sangat puas, 30% menyatakan puas, dan 2% menyatakan cukup. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai kualitas interaksi dan layanan yang diberikan petugas berada pada tingkat yang sangat baik.

Persentase sangat puas sebesar 68% mencerminkan bahwa mayoritas mahasiswa merasakan pengalaman pelayanan yang positif dan konsisten. Penilaian ini bisa disebabkan oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur dengan jelas, respons yang cepat ketika mahasiswa membutuhkan bantuan, serta sikap yang sopan dan ramah dalam interaksi sehari-hari. Faktor-faktor tersebut biasanya menjadi penentu utama kenyamanan mahasiswa, terutama pada layanan administratif yang sensitif seperti keuangan. Tingginya tingkat kepuasan pada kategori ini mengindikasikan bahwa mahasiswa tidak hanya melihat kompetensi teknis petugas, tetapi juga menghargai aspek interpersonal yang memperlancar proses layanan.

Selanjutnya, 30% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai layanan petugas sudah berjalan baik, tetapi masih ada beberapa aspek yang bisa ditingkatkan. Kelompok ini mungkin pernah mengalami keterlambatan respons pada waktu-waktu tertentu, penjelasan yang kurang detail, atau variasi kecil dalam konsistensi sikap antarpersonel. Meskipun penilaian umum mereka positif, keberadaan ekspektasi yang belum sepenuhnya terpenuhi menjadi sinyal bahwa peningkatan kecil dalam standar pelayanan dapat semakin memperkuat pengalaman mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa petugas pelayanan keuangan telah memberikan kontribusi besar terhadap kenyamanan dan kelancaran proses administrasi mahasiswa. Namun, agar kualitas layanan tetap terjaga dan meningkat secara konsisten, evaluasi berkelanjutan tetap diperlukan. Peningkatan seperti pelatihan layanan prima, konsistensi standar komunikasi, pemantauan waktu respons, serta penyediaan mekanisme feedback langsung dapat membantu memastikan bahwa seluruh mahasiswa mendapatkan pengalaman layanan yang setara, ramah, serta profesional.

6. Petugas Pelayanan Keuangan Bersikap Jujur, Adil dan Cepat Tanggap dalam Memberikan Solusi Sesuai Permasalahan



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait sikap petugas pelayanan keuangan yang dinilai jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan, diperoleh data bahwa 65% responden menyatakan sangat puas, 32% menyatakan puas, dan 3% menyatakan cukup. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai integritas dan responsivitas petugas berada pada tingkat yang sangat baik.

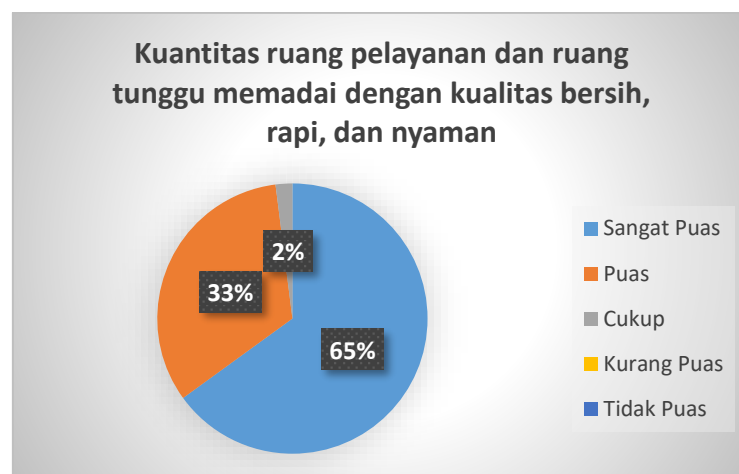
Persentase sangat puas sebesar 65% menandakan bahwa mayoritas mahasiswa merasakan pelayanan yang transparan dan dapat dipercaya. Penilaian ini kemungkinan muncul karena mahasiswa melihat konsistensi petugas dalam memberikan informasi keuangan tanpa manipulasi, perlakuan yang tidak memihak, serta kesiapan dalam membantu mahasiswa ketika menghadapi kendala administrasi. Di konteks layanan keuangan, kejujuran dan keadilan merupakan aspek yang sangat sensitif, sehingga tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa mahasiswa merasa diperlakukan secara profesional dan setara. Selain itu, kesan cepat tanggap mencerminkan adanya

kemampuan problem-solving yang baik dari petugas, seperti memberikan penjelasan yang jelas, menyarankan langkah penyelesaian, atau memberikan solusi yang tepat sesuai kondisi mahasiswa.

Selanjutnya, 32% responden yang menyatakan puas menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa masih menilai layanan secara positif, namun tetap ada beberapa aspek yang bisa diperkuat. Kelompok ini mungkin berharap proses pemberian solusi dapat lebih cepat pada waktu-waktu tertentu, atau ada konsistensi yang lebih kuat antara petugas yang berbeda dalam menangani situasi serupa. Mereka juga bisa menginginkan penjelasan yang lebih detail terkait kebijakan tertentu agar tidak menimbulkan kebingungan. Meskipun demikian, secara keseluruhan mereka tetap menilai layanan sudah sejalan dengan harapan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini mengindikasikan bahwa petugas pelayanan keuangan telah memberikan layanan yang profesional, berintegritas, dan responsif dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa. Meskipun demikian, upaya peningkatan tetap diperlukan untuk memastikan seluruh mahasiswa merasakan layanan yang sama baiknya. Langkah-langkah seperti meningkatkan pelatihan terkait komunikasi efektif, memperkuat standar prosedur penanganan masalah, memastikan kesetaraan pelayanan di seluruh petugas, serta menyediakan saluran feedback yang mudah diakses dapat membantu menjaga kualitas layanan secara berkelanjutan.

7. Kuantitas Ruang Pelayanan Dan Ruang Tunggu Memadai Dengan Kualitas Bersih, Rapi, Dan Nyaman



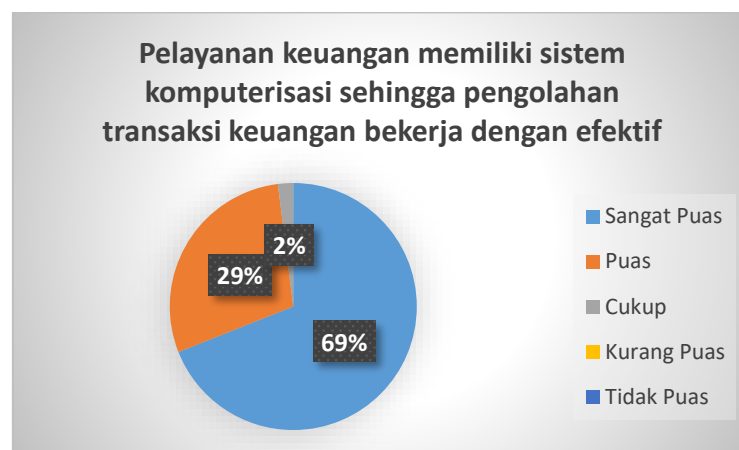
Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa ruang pelayanan dan ruang tunggu di institusi ini telah memberikan pengalaman positif bagi hampir seluruh mahasiswa. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan tampaknya menjadi elemen yang

paling direspon positif, menciptakan lingkungan fisik yang mendukung proses administrasi. Tingginya persentase “sangat puas” juga mengindikasikan bahwa fasilitas tersebut tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga membangun rasa kenyamanan emosional—mahasiswa merasa disambut, tidak tertekan, dan tidak terganggu oleh lingkungan sekitar.

Namun, angka 3% yang hanya berada pada tingkat “cukup” tetap layak diperhatikan. Meski kecil, ia membuka ruang refleksi bahwa fasilitas fisik tidak selalu memberikan pengalaman yang konsisten untuk semua pengguna. Bisa jadi ruang menjadi kurang memadai pada jam tertentu, atau ada kelompok mahasiswa dengan kebutuhan spesifik yang belum sepenuhnya dipenuhi. Dengan kata lain, kepuasan mayoritas tidak otomatis menghapus kebutuhan minoritas.

Karena itu, hasil survei ini dapat dipahami sebagai indikator keberhasilan yang kuat, tetapi juga sebagai pengingat bahwa kualitas fasilitas perlu dievaluasi secara periodik, terutama terkait kapasitas ruang, kenyamanan saat ramai, dan aksesibilitas. Pendekatan semacam ini membuat institusi tidak hanya puas pada angka tinggi, tetapi tetap menjaga ketelitian dalam memastikan bahwa seluruh mahasiswa—tanpa terkecuali—merasa terlayani dengan baik.

8. Pelayanan Keuangan Memiliki Sistem Komputerisasi Sehingga Pengolahan Transaksi Keuangan Bekerja Dengan Efektif



Secara umum, sistem komputerisasi dalam pelayanan keuangan tampaknya memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kelancaran transaksi. Mahasiswa merasakan proses yang lebih terstruktur, cepat, dan dapat diprediksi. Tingginya tingkat “sangat puas” mengindikasikan bahwa teknologi tersebut bukan hanya berfungsi, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang nyaman dan dapat dipercaya.

Meski demikian, kehadiran 3% yang hanya menilai “cukup” menjadi pengingat bahwa efektivitas sistem perlu dipastikan tidak hanya pada kondisi normal, tetapi juga pada saat terjadi lonjakan transaksi, pembayaran massal, atau kondisi teknis tertentu. Mereka mungkin mengalami gangguan kecil—misalnya loading lambat atau antrian yang tersendat—yang menunjukkan bahwa ruang peningkatan tetap ada.

Dengan demikian, hasil survei ini menunjukkan performa yang kuat tetapi bukan alasan untuk berpuas diri. Evaluasi teknis berkala, pelatihan petugas, dan monitoring terhadap kendala kecil yang dialami sebagian mahasiswa akan memastikan bahwa efektivitas sistem tidak hanya dirasakan secara mayoritas, tetapi juga merata untuk seluruh pengguna.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada tahun 2025 adalah sebagai berikut :

1. Aspek Tangibles, meliputi Sarana pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek tangibles dimana terdapat 8 pertanyaan menunjukkan hasil 61.25% mahasiswa merasa sangat puas, 33.40% mahasiswa merasa puas dan 5.35% mahasiswa merasa cukup.
2. Aspek Reliability, meliputi kehandalan dosen dan tenaga kependidikan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek reliability dimana terdapat 11 pertanyaan menunjukkan hasil 65.40 % mahasiswa merasa sangat puas, 28.60% mahasiswa merasa puas dan 6% mahasiswa merasa cukup.
3. Aspek Responsiveness (daya tanggap) mengukur kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. . Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek responsiveness dimana terdapat 5 pertanyaan menunjukkan hasil 61.60% mahasiswa merasa sangat puas, 33,20% mahasiswa merasa puas dan 5.20% mahasiswa merasa cukup.
4. Aspek Assurance (kepastian) mengukur kemampuan dosen, tenaga pendidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek assurance dimana terdapat 7 pertanyaan menunjukkan hasil 68% mahasiswa merasa sangat puas, 28.30% mahasiswa merasa puas dan 3.70% mahasiswa merasa cukup.
5. Aspek Empathy (empati) mengukur kesediaan/kepedulian dosen, tendik dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek assurance dimana terdapat 5 pertanyaan menunjukkan hasil 67% mahasiswa merasa sangat puas, 30.20% mahasiswa merasa puas dan 2.80% mahasiswa merasa cukup.
6. Aspek Sistem Informasi mengukur pelayanan sistem informasi akademik dan non akademik. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek sistem informasi

dimana terdapat 10 pertanyaan menunjukkan hasil 68.50% mahasiswa merasa sangat puas, 28.60% mahasiswa merasa puas dan 2.90% mahasiswa merasa cukup.

7. Aspek Layanan Perpustakaan meliputi pelayanan sistem perpustakaan, tenaga perpustakaan, koleksi perpustakaan dan sarana prasarana perpustakaan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek layanan perpustakaan dimana terdapat 11 pertanyaan menunjukkan hasil 65.60% mahasiswa merasa sangat puas, 30.50% mahasiswa merasa puas dan 3.89% mahasiswa merasa cukup.
8. Aspek Layanan Sarana Prasarana meliputi sarana akademik dan non akademik yang dapat dimanfaatkan atau dipergunakan oleh mahasiswa. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek layanan sarana dan prasana dimana terdapat 10 pertanyaan menunjukkan hasil 67.40% mahasiswa merasa sangat puas, 28% mahasiswa merasa puas dan 4.60% mahasiswa merasa cukup.
9. Aspek Layanan Kemahasiswaan meliputi informasi beasiswa, peningkatan minat bakat mahasiswa, bimbingan konseling, bimbingan karir, peningkatan soft skill dan pemberdayaan alumni. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek layanan kemahasiswaan dimana terdapat 10 pertanyaan menunjukkan hasil 65.10% mahasiswa merasa sangat puas, 32.40% mahasiswa merasa puas dan 2.50% mahasiswa merasa cukup.
10. Aspek Layanan Administrasi Keuangan meliputi pelayanan administrasi keuangan mahasiswa. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait aspek layanan administrasi keuangan dimana terdapat 8 pertanyaan menunjukkan hasil 65.75% mahasiswa merasa sangat puas, 32.10% mahasiswa merasa puas dan 2.15% mahasiswa merasa cukup.

B. Saran dan Rekomendasi

1. Membangun Standar Mutu Layanan Terintegrasi (Service Quality Framework)

Alasan: Temuan dari semua aspek menunjukkan kualitas yang baik, tetapi tidak sepenuhnya merata. Artinya, keberhasilan masih bergantung pada individu atau unit tertentu.

Rekomendasi strategis:

- a. Kembangkan *Service Quality Framework* berbasis SERVQUAL + standar internal.
- b. Tetapkan indikator baku untuk keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan layanan pada seluruh unit.

- c. Integrasikan standar ini ke dalam SOP kampus dan libatkan semua unit dalam kontrol mutu.

2. Digitalisasi Layanan Secara Menyeluruh dan Konsisten

Alasan: Sistem informasi menjadi salah satu aspek terbaik, tetapi keberhasilan teknis belum tentu menjamin keberlanjutan. Ekspektasi mahasiswa terhadap layanan digital terus meningkat.

Rekomendasi strategis:

- a. Perluas transformasi digital ke seluruh layanan: administrasi, perpustakaan, kemahasiswaan, sarpras, dan keuangan.
- b. Kembangkan aplikasi kampus terpadu untuk melaporkan sarpras, memantau status pengajuan, dan mengakses layanan akademik.
- c. Terapkan dashboard kinerja untuk memonitor waktu respons setiap unit secara real-time.

3. Memperkuat Kapasitas SDM Akademik dan Non-Akademik

Alasan: Beberapa aspek seperti reliability, responsiveness, dan empathy masih menunjukkan ruang peningkatan. Ini sering berkaitan dengan variasi kompetensi antar-personel.

Rekomendasi strategis:

- a. Selenggarakan pelatihan layanan prima dan komunikasi interpersonal secara berkala.
- b. Buat *reward system* berbasis kinerja layanan
- c. Lakukan evaluasi beban kerja unit untuk memastikan tidak ada ketidakseimbangan yang menghambat pelayanan.

4. Peningkatan Fasilitas Melalui Prioritas Berbasis Data

Alasan: Tingkat kepuasan terhadap aspek tangibles dan sarpras baik, tetapi persentase “cukup” relatif lebih tinggi dibanding aspek lain. Ini menunjukkan kebutuhan peningkatan yang lebih terfokus.

Rekomendasi strategis:

- a. Terapkan *data-driven maintenance*: pemeliharaan prioritas pada fasilitas yang paling sering dikeluhkan.
- b. Kembangkan mekanisme laporan cepat (QR code di ruang kelas, dashboard komplain).
- c. Fokus pada peningkatan fasilitas yang mempengaruhi kenyamanan belajar seperti AC, kursi, pencahayaan, WiFi, dan media pembelajaran.

5. Optimalisasi Layanan Kemahasiswaan Berbasis Keterjangkauan dan Aksesibilitas

Alasan: Layanan kemahasiswaan mendapat skor tinggi, tetapi berpotensi bias hanya diakses oleh mahasiswa aktif.

Rekomendasi strategis:

- a. Perluas jangkauan program beasiswa, konseling, dan minat bakat dengan pendekatan *proactive outreach*.
- b. Bentuk *Student Success Center* yang menggabungkan konseling akademik, karier, psikologis, dan pengembangan soft skills.
- c. Libatkan alumni sebagai mentor dalam jejaring karier.

6. Penguatan Perpustakaan sebagai Pusat Ilmu dan Literasi Digital

Alasan: Kepuasan tinggi, tetapi perkembangan zaman menuntut perpustakaan yang tidak hanya menyediakan koleksi fisik.

Rekomendasi strategis:

- a. Transformasikan perpustakaan menjadi *hybrid learning hub*.
- b. Perluas koleksi e-book, akses jurnal internasional, dan fasilitas ruang kolaborasi.
- c. Selenggarakan pelatihan literasi digital dan riset untuk mahasiswa.

7. Transparansi dan Komunikasi Terstruktur pada Semua Unit

Alasan: Banyak ketidakpuasan kecil biasanya muncul dari miskomunikasi, bukan kualitas layanan itu sendiri.

Rekomendasi strategis:

- a. Semua unit wajib membuat *info center* digital yang ringkas (alur layanan, waktu layanan, kontak resmi).
- b. Terapkan kebijakan *no ambiguous information*—setiap perubahan kebijakan disampaikan cepat & jelas.
- c. Gunakan kanal komunikasi resmi yang diperbarui secara rutin.

8. Penguatan Sistem Umpan Balik: Dari Sekadar Survei Menjadi Siklus Mutu Berkelanjutan

Alasan: Survei tahunan hanya memberi gambaran umum. Tanpa tindak lanjut yang sistematis, potensi perbaikan hilang.

Rekomendasi strategis:

- a. Terapkan *Continuous Improvement Cycle*
(Survei → Analisis → Aksi → Evaluasi → Publikasi perubahan).

- b. Sediakan kanal keluhan 24/7 dengan SLA (Service Level Agreement) yang jelas.
- c. Publikasikan hasil perbaikan sehingga mahasiswa melihat bukti konkret bahwa suara mereka didengar.

9. Peningkatan Pengalaman Mahasiswa secara Holistik (Student Experience Model)

Alasan: Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh satu unit, tetapi pengalaman keseluruhan mahasiswa dari registrasi hingga kelulusan.

Rekomendasi strategis:

- a. Bentuk tim lintas-unit untuk merancang *Student Journey Map* dan memperbaiki titik-titik yang paling rawan keluhan (bottleneck).
- b. Kembangkan program penguatan komunitas, kegiatan organisasi, dan pelatihan soft skills.
- c. Pastikan setiap mahasiswa memiliki akses mudah ke layanan pendukung akademik dan non-akademik.