



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS ISLAM DARUSSALAM  
(STEBIS) OGAN KOMERING ILIR SUMATRA SELATAN**

**Izin Direktorat Jendral Pendidikan Islam Nomor 931 Tahun 2017**

Jln. Lintas Timur Km.135 Tugumulyo Kecamatan Lempuing Kabupaten

Ogan Komering Ilir Provinsi Sumatra Selatan 30657

[www.stebis-oki.ac.id](http://www.stebis-oki.ac.id)    [Hp. 085378170584](tel:085378170584)    [Email: stebisdarussalam@gmail.com](mailto:stebisdarussalam@gmail.com)

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
AKADEMIK**

**Tahun 2019**

**Identitas Responden:**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : .....
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita\*)
3. Alamat : .....

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Universitas Negeri Padang
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi STEBIS Darussalam guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibles* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang  pada kolom yang tersedia
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
  - 1 = Tidak Memuaskan
  - 2 = Kurang Memuaskan
  - 3 = Cukup Memuaskan
  - 4 = Memuaskan
  - 5 = Sangat Memuaskan

**1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi					
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.					
4.	STEBIS Darussalam mempunyai perpustakaan yang lengkap					
5.	Laboratorium, Inkubator yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah)					
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STEBIS Darussalam					
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					
8.	Fasilitas ibadah di STEBIS Darussalam Yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa					

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen					
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan					
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif					
5.	Dosen datang tepat waktu					
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya					
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen					
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					

**3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STEBIS Darussalam menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					

2.	STEBIS Darussalam menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
3.	STEBIS Darussalam membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4.	Pimpinan STEBIS Darussalam beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
5.	STEBIS Darussalam memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit					
6.	STEBIS Darussalam memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					

**4. Aspek Assurance** (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STEBIS Darussalam melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).					
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STEBIS Darussalam melalui dosen bimbingan konseling					
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
6.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STEBIS Darussalam dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STEBIS Darussalam dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
3.	STEBIS Darussalam memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling					

4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
6.	STEBIS Darussalam berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk pengembangkannya					

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STEBIS Darussalam memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan					
2.	STEBIS Darussalam memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website ( <i>online</i> )					
3.	STEBIS Darussalam secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik					
4.	STEBIS Darussalam membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan					
5.	STEBIS Darussalam berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa					
6.	STEBIS Darussalam berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan					

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan akademik secara singkat dan jelas!

1. ....  
.....
2. ....  
..... 3.
- .....

Ogan Komering Ilir, .....