

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun ..2016

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Samangraya

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				✓	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				✓	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			✓		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				✓	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				✓	

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa			✓		
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu			✓		
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik			✓		
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				✓	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				✓	
6.	STIKOM-AK 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 STIKOM-AK melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).			✓		
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIKOM-AK 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 STIKOM-AK 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 STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				✓	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			✓		
3.	STIKOM-AK 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.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				✓	

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

1. Penambahan Ruang U.S.

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Purumbanta

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			✓		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				✓	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			✓		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				✓	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				✓	

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa			✓		
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu			✓		
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				✓	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi			✓		
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				✓	
6.	STIKOM-AK 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 STIKOM-AK melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).				✓	
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIKOM-AK 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 STIKOM-AK 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 STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				✓	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				✓	
3.	STIKOM-AK 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.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				✓	

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

1. SEMOGA makin SUKSES.

## ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

Tahun 2018

### Identitas Responden

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Linc. CIBEER Timur

### PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				✓	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				✓	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				✓	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				✓	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				✓	

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				✓	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				✓	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				✓	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi			✓		
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			✓		
6.	STIKOM-AK 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 STIKOM-AK melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).			✓		
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIKOM-AK 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 STIKOM-AK 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 STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				✓	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				✓	
3.	STIKOM-AK 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.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				✓	

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

1. ..... Membentarkan Quiz dan game setelah mata kuliah untuk meningkatkan antusias mahasiswa  
.....

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Link. Sambirata

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			✓		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				✓	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				✓	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			✓		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK			✓		

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			✓		

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa			✓		
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			✓		
3.	STIKOM-AK 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.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				✓	

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

1. tingkatkan komunikasi antara dosen dan mahasiswa.

.....



**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Lmb. Sumampir

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				✓	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa			✓		
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			✓		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			✓		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK			✓		

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				✓	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				✓	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				✓	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi			✓		
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			✓		
6.	STIKOM-AK 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 STIKOM-AK melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).				✓	
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIKOM-AK 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 STIKOM-AK 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 STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				✓	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			✓		
3.	STIKOM-AK 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.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya			✓		

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

1. Penambahan laboratorium.

.....

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun .....2008

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : TEKNIK INFORMATIKA
2. Jenis kelamin : Laki-laki /wanita
3. Alamat: Cibadandan .....

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				✓	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				✓	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				✓	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				✓	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				✓	

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				✓	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu			✓		
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				✓	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi			✓		
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				✓	
6.	STIKOM-AK 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 STIKOM-AK melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).				✓	
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIKOM-AK 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 STIKOM-AK 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 STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				✓	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				✓	
3.	STIKOM-AK 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.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				✓	

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

1. peram bahan lahan parkir

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika.
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Merak.

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			✓		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				✓	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			✓		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				✓	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				✓	

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				✓	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				✓	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				✓	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				✓	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			✓		
6.	STIKOM-AK 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 STIKOM-AK melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).				✓	
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIKOM-AK 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 STIKOM-AK 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 STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa			✓		
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				✓	
3.	STIKOM-AK 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.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				✓	

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

1. Semoga ke depannya lebih baik deff

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

Identitas Responden

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika.
2. Jenis kelamin (Laki-laki/wanita)
3. Alamat: Cidangkil .....

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				✓	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				✓	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				✓	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				✓	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				✓	

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				✓	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				✓	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				✓	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi			✓		
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			✓		
6.	STIKOM-AK 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 STIKOM-AK melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).				✓	
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIKOM-AK 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 STIKOM-AK 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 STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa			✓		
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				✓	
3.	STIKOM-AK 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.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya			✓		

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

1. ...semoga kedepannya lebih memuaskan lagi!

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Gwanda .....

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				✓	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				✓	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				✓	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				✓	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				✓	

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				✓	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				✓	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				✓	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				✓	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				✓	
6.	STIKOM-AK 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 STIKOM-AK melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).				✓	
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIKOM-AK 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 STIKOM-AK 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 STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				✓	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				✓	
3.	STIKOM-AK 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.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				✓	

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

1. penambahan kelas

.....

.....

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika.
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Sondol.....

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				✓	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				✓	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				✓	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				✓	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				✓	

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				✓	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				✓	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				✓	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				✓	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				✓	
6.	STIKOM-AK 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 STIKOM-AK melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).				✓	
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIKOM-AK 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 STIKOM-AK 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 STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				✓	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				✓	
3.	STIKOM-AK 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.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				✓	

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

1. kurangnya koneksi internet secara gratis (wifi).

**ANGKET KEPuasan MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

Identitas Responden

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Psikologi
2. Jenis kelamin : Laki-laki/Wanita
3. Alamat : Agung

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STTKOM Al-Khairiyah
- 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 STTKOM-AK 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) *Integrity* (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 lima 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STKOM-AK menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa				✓	
2.	STKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				✓	
3.	STKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				✓	
4.	Pimpinan STKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				✓	
5.	STKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				✓	
6.	STKOM-AK 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 STKOM-AK melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)				✓	
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STKOM-AK 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 STKOM-AK 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 STKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				✓	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				✓	
3.	STKOM-AK 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.	STKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				✓	

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

1. Mengadakan acara dengan para senior

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun ....2022

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Lrv. Kelebet

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				✓	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				✓	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK					✓
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				✓	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK					✓

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				✓	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					X
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

- Saran saya mengadakan ~~to~~ *Uem* *esport game* agar menjadi *penyemangat*

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
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 STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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				X	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				X	
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			X		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				X	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			X		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			X		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. di setiap ruangan ditamban lagi colokan listrik nya  
wifi kalau bisa upgrade

## ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

Tahun ..2018

### Identitas Responden

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : TEKNIK INFORMATIKA
2. Jenis kelamin : ~~Laki-laki~~/wanita
3. Alamat: ke. Gunungga DS. Pedaten kec. Kramatmuru

### PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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					X
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					X
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				X	
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap					X
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				X	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				X	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				X	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. Di harapkan dosen datang tepat waktu

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

Identitas Responden

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : TEKNIK INFORMATIKA
2. Jenis kelamin : ~~laki-laki~~/wanita
3. Alamat: Ke. Giripada, Des. Pejaten, kec. Kramat watu

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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				X	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				X	
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			X		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				X	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				X	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				X	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. Diharapkan Dosen memasuki kelas tepat waktu

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun ...2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika / FIK
2. Jenis kelamin : Laki-laki/~~wanita~~
3. Alamat: Link Roket, Jombang wafan

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					X
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
3.	STIKOM-AK 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.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

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

- ..... *semoga lebih baik lagi* .....

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : *Teknik Informatika*
2. Jenis kelamin : *Laki-laki/wanita*
3. Alamat: *...Lmk- Jangkar Kulon.....*

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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					X
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.			X		
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			X		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa					X
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			X		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			X		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa			X		
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					X
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi			X		
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			X		
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan			X		

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			X		
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					X
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

- Diharapkan dosen selalu datang saat MK

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Linc. Karang Tengah RT.04 RW.04

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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			X		
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				X	
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			X		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				X	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			X		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			X		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					X
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					X
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					X

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					X
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					X
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					X

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

1. Upgrade Wi-fi .....
2. Rehabilitas taman sehingga bisa menjadi tempat diskusi yang nyaman.

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2016

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: ..Liris... Jombang... Kali... Pk. 01

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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					X
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					X
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.					X
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				X	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				X	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				X	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				X	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK					X

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					X
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					X
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					X
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			X		
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					X
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					X

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

1. ..Semoga bisa lebih baik lagi.....

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : ~~Laki-laki~~/wanita
3. Alamat: Perumahan Bukit Taman Baru Blok 1 No 29

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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					X
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					X
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				X	
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			X		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa			X		
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			X		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			X		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK					X

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					X
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			X		
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan			X		

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			X		
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					X
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. Menambahkan fasilitas komputer dan dosen datang tepat waktu

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : ~~Laki-laki~~/wanita
3. Alamat: Link - Keserangan 04/04 No. 27

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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					X
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					X
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				X	
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			X		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa			X		
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			X		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			X		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa			X		
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					X
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			X		
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan			X		

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. Sebaiknya dosen datang tepat waktu sesuai jadwal yang sudah ditentukan dan menambah fasilitas di kampus.



**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : SI/TI/FIK
2. Jenis kelamin : ~~laki-laki~~/wanita
3. Alamat: Unk. Urugar Jati Kec. Citangkil

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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				X	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.			X		
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				X	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa					X
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				X	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			X		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa		X			
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling			X		
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. Sebaliknya dosen datang dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal dan melakukan pembelajaran secara efektif dan menambahkan Fasilitas di kampus.

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika / FIT
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Link. Barokah no 09, Kec. Jombang, Kota Cilegon.

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				✓	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa			✓		
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			✓		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			✓		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				✓	

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik			X		
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			X		
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan			X		

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			X		
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya			X		

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

1. Sebaiknya dosen dtg dgn tepat waktu sesuai dgn jadwal, dan melakukan pembelajaran secara efektif, memanfaatkan fasilitas di kampus.

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

Identitas Responden

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : SI / TI / FIK
2. Jenis kelamin : ~~Laki-laki~~ / wanita
3. Alamat: Lirk, kel. Karang Asem, kec. Cibeber

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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				X	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.			X		
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				X	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa					X
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				X	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			X		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK					X

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa		X			
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					X
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			X		
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling		X			
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					X
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. Dosen untuk datang tepat waktu, dan melakukan pembelajaran yg efektif.
2. Menambah fasilitas di kampus.

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. Semoga banyak AC nya, banyakin kelasnya.

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas :
2. Jenis kelamin : Laki-laki (wanita)
3. Alamat: Lini Ciasem

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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				X	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.			X		
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				X	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				X	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				X	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				X	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa			X		
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

Identitas Responden

1. Prodi/Jurusan/Fakultas :
2. Jenis kelamin : Laki-laki (wanita)
3. Alamat: Link, Sumur urabu .....

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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				X	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.			X		
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				X	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				X	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				X	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				X	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					X
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. lebih meningkatkan lagi sarana dan prasarana terutama dalam proses pembelajaran di ruang lab dan di ruang kelas.

## ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

Tahun 2018.

### Identitas Responden

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Jl. Fatmahan Ling. Watunggede.

### PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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					X
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					X
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.					X
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap					X
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa					X
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				X	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					X
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK					X

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					X
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					X
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					X

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					X

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

1. .... meningkatkan fasilitas kelas dan ~~ajar~~ .....

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/Wanita
3. Alamat: UIN Cigugur Rt.001/Rw.001

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				✓	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				✓	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				×	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					×
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK					×

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					X
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					X

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					X
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					X
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling					X
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					X
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					X
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. Lebih terdisiplin lagi dalam pelayanan akademik

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : fakultas ilmu komputer
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Jl. Sunan Kudus 2, Liris Ciru

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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					X
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					X
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.					X
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap					X
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				X	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				X	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					X
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK					X

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit					X
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					X

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					X
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					X

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

1. Perbaiki lapangan Futsal

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika (FIK)
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: LINK-TEMUGIRING RT002/RW001

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. *Semoga lebih baik lagi dan lebih bijaksana lagi!!!*

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun ..2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/~~wanita~~
3. Alamat: Kubang Saran .....

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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				X	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				X	
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap		X			
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa		X			
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK		X			
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih		X			
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK					X

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa			X		
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu			✓	X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik			X		
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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



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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa		X			
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling			X		
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah			X		
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					X
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya		X			

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

1. Saran saya tolong untuk dosen kasi fugas jangan banyak-banyak

.....

## ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

Tahun 2018

### Identitas Responden

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
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 STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap					✓
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa					✗
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK					✓
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			✓		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK					✓

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				*	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				*	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					⊗
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					*
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			+		
6.	STIKOM-AK 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 STIKOM-AK melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).				*	
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIKOM-AK 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 STIKOM-AK dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				+	

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Dingo Simpang

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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				X	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				X	
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			X		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa			X		
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			X		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			X	✓	
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik			X		
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi			X		
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			X		
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling			X		
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. Dosen memberikan materi lebih jelas dan dapat di mengerti

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Margagiri, Bojonegara .

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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				X	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				X	
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			X		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa			X		
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK				X	
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih		X			
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK					X

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					X
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit					X
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					X

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					X
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					X
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					X

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

1. Mohon untuk Dosen harus tepat waktu dan semoga stikom lebih baik lagi

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Jl. ... ..

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:

- 1 = Tidak Memuaskan
- 2 = Kurang Memuaskan
- 3 = Cukup Memuaskan
- 4 = Memuaskan
- 5 = Sangat Memuaskan

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa			X		
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi			X		
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				X	

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

I. 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				X	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				X	
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			X		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa			X		
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			X		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			X		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa			X		
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				X	
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah			X		
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. Dosen menghaskan dan bahasa yg baik dan benar, terdapat  
berbelit-belit

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Link Kependek wisud

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			✓		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				✓	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			✓		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			✓		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK			✓		

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.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa			X		
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi			X		
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			X		
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan			X		

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa			X		
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			X		
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah			X		
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. Lebih meningkatkan dan menambahkan komputer yang tidak hanya maupun ~~ke~~ ke kumpulan komputer.

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2016

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Ubungin Kurung

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:  
    - 1 = Tidak Memuaskan
    - 2 = Kurang Memuaskan
    - 3 = Cukup Memuaskan
    - 4 = Memuaskan
    - 5 = Sangat Memuaskan

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa		X			
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik			X		
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi			X		
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				X	
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan			X		

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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				x	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman			x		
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.			x		
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			x		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa			x		
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			x		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			x		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK					√

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

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

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Informatika
2. Jenis kelamin : ~~Laki-laki~~/wanita
3. Alamat: Citangsih .....

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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				X	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				X	
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			X		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				X	
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			X		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			X		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa			X		
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik			X		
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			X		
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan			X		

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			X		
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling			X		
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah			X		
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				X	

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

1. Sangat memvaskar untuk lebih memperhatikan atau memperhatikan mahasiswa / mahasiswi nya

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika / FIK
2. Jenis kelamin : ~~Laki-laki~~/wanita
3. Alamat: Kav Link Blok. C. Rt.05/06

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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				X	
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.			X		
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap				X	
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa			X		
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			X		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			X		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				X	

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				X	
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				X	
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik			X		
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			X		
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan			X		

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			X		
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				X	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya			X		

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

1. Sebaiknya dosen datang tepat waktu sesuai jadwal dan melakukan pembelajaran secara efektif, menambahkan fasilitas.

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK**

Tahun 2018

**Identitas Responden**

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : Teknik Informatika
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: Kp. Keracak

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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					X
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				X	
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.			X		
4.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			X		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa					X
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK			X		
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			X		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK					X

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

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

3. *Aspek Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa			X		
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					X
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				X	
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					X
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit					X
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					X

4. *Aspek Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa			X		
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa			X		
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling			X		
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					X
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					X
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya			X		

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

1. Agar dosen lebih bisa fapat waktu saat mk.

## ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

Tahun ...2018

### Identitas Responden

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : *teknik informatika*
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: *KR. SOLAR DES. MARANGIJI KEC. BAJANegara*

### PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKOM Al-Khairiyah
- 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 STIKOM-AK 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 lima 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.	STIKOM-AK mempunyai perpustakaan yang lengkap			✓		
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa		✓			
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STIKOM-AK		✓			
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih			✓		
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di STIKOM-AK				✓	

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

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

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STIKOM-AK menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa			X		
2.	STIKOM-AK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu			X		
3.	STIKOM-AK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					X
4.	Pimpinan STIKOM-AK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				X	
5.	STIKOM-AK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit			X		
6.	STIKOM-AK memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					X

4. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian STIKOM-AK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				X	
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					X
3.	STIKOM-AK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling			X		
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				X	
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				X	
6.	STIKOM-AK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					X

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

1. Mohon untuk Dosen dapat waktu dan tidak marah