

**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: Purwokerto

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**

Tahun2008

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 2012

Identitas Responden

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

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	

**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. ps. 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 Rokat, 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... 24.01

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 / FIK
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat: lmt. 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: Ulnh cigicheh rt.001/pw.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, Limb. 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: Lm. D. 100. 5. 100

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 memvashar untuk lebih mntnskatkan 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