



## INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS MARITIM BALIK DIWA

### LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Kampus: Jl. Perintis Kemerdekaan VIII No. 8 Makassar, 90245  
Sulawesi Selatan, Indonesia, Telp. +6241 1590841 Mobile +6281 1408822  
Laman: [www.itbm-balikdiwa.ac.id](http://www.itbm-balikdiwa.ac.id) Email: [rektorat@itbm.ac.id](mailto:rektorat@itbm.ac.id)

## INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA ITBM BALIK DIWA

Instrumen survei kepuasan mahasiswa ini disusun untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik yang disediakan oleh Institut Teknologi dan Bisnis Maritim (ITBM) Balik Diwa. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan masukan yang obyektif dari mahasiswa guna meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman akademik secara keseluruhan.

### A. Ruang Lingkup Survei

Survei mencakup beberapa aspek utama layanan yang diberikan oleh institusi, antara lain:

1. **Keandalan (Reliability):** Mengukur kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan sesuai standar yang dijanjikan secara konsisten.
2. **Daya Tanggap (Responsiveness):** Mengukur kecepatan dan kesigapan dosen serta tenaga kependidikan dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa.
3. **Jaminan (Assurance):** Menilai kompetensi, pengetahuan, dan kemampuan staf akademik serta administrasi untuk memberikan layanan yang meyakinkan dan terpercaya.
4. **Empati (Empathy):** Menilai perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada mahasiswa, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan dan permasalahan individu mahasiswa.
5. **Bukti Fisik (Tangibles):** Menilai kualitas fasilitas dan sarana pendukung pembelajaran, termasuk laboratorium, perpustakaan, ruang kuliah, dan fasilitas digital.

### B. Metode Pengumpulan Data

Instrumen menggunakan skala Likert 1–4, di mana mahasiswa diminta untuk menilai pernyataan yang sesuai dengan pengalaman mereka, dari **Tidak Pernah (1)** hingga **Selalu (4)**. Hasil survei dianalisis secara kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan, serta diidentifikasi aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan.

### C. Manfaat Survei

- Menjadi dasar evaluasi kinerja layanan akademik dan non-akademik.
- Memberikan informasi strategis untuk perbaikan kualitas dan inovasi layanan.
- Membantu pengelola institusi dalam pengambilan keputusan berbasis data.



# INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS MARITIM BALIK DIWA

## LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Kampus: Jl. Perintis Kemerdekaan VIII No. 8 Makassar, 90245  
Sulawesi Selatan, Indonesia, Telp. +62411590841 Mobile +62811408822  
Laman: [www.itbm-balikdiwa.ac.id](http://www.itbm-balikdiwa.ac.id) Email: [rektorat@itbm.ac.id](mailto:rektorat@itbm.ac.id)

### D. Form Survei Kepuasan Mahasiswa

Berikut form survei kepuasan Mahasiswa:

#### 1) Identitas Diri

Nama :  
Nim :  
Program Studi :  
Angkatan :  
Jenis Kelamin :

#### 2) Form Kepuasan Mahasiswa

Isi setiap pernyataan dengan jujur sesuai pengalaman Anda. Skala: 1 = Tidak Pernah, 2 = Kadang-Kadang, 3 = Cukup Sering, 4 = Selalu

| No                                | Parameter                                                                                             | Pernyataan                                                                               | Skala Likert |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>A. Keandalan (Reliability)</b> | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan pelayanan tepat, akurat, dan konsisten | 1 = Tidak Pernah, 2 = Kadang-Kadang, 3 = Cukup Sering, 4 = Selalu                        |              |
| 1                                 | Reliability                                                                                           | Dosen selalu menyampaikan materi sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS).      | 1–4          |
| 2                                 | Reliability                                                                                           | Tenaga kependidikan menyelesaikan proses administrasi akademik secara tepat waktu.       | 1–4          |
| 3                                 | Reliability                                                                                           | Pengelola layanan akademik memberikan informasi yang akurat dan konsisten.               | 1–4          |
| 4                                 | Reliability                                                                                           | Laboratorium dan fasilitas praktik tersedia dan berfungsi sesuai kebutuhan pembelajaran. | 1–4          |



# INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS MARITIM BALIK DIWA

## LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Kampus: Jl. Perintis Kemerdekaan VIII No. 8 Makassar, 90245  
Sulawesi Selatan, Indonesia, Telp. +62411590841 Mobile +62811408822  
Laman: [www.itbm-balikdiwa.ac.id](http://www.itbm-balikdiwa.ac.id) Email: [rektorat@itbm.ac.id](mailto:rektorat@itbm.ac.id)

| No                                      | Parameter                                                                         | Pernyataan                                                                                    | Skala Likert |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>B. Daya Tanggap (Responsiveness)</b> | Kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola membantu mahasiswa dengan cepat | 1 = Tidak Pernah, 2 = Kadang-Kadang, 3 = Cukup Sering, 4 = Selalu                             |              |
| 5                                       | Responsiveness                                                                    | Dosen cepat menanggapi pertanyaan atau permintaan bantuan mahasiswa.                          | 1–4          |
| 6                                       | Responsiveness                                                                    | Tenaga kependidikan merespons keluhan atau kebutuhan mahasiswa dengan cepat.                  | 1–4          |
| 7                                       | Responsiveness                                                                    | Proses layanan akademik (pembayaran, registrasi, pengajuan surat) berjalan efisien.           | 1–4          |
| <b>C. Kepastian (Assurance)</b>         | Kemampuan memberi keyakinan bahwa pelayanan sesuai ketentuan                      | 1 = Tidak Pernah, 2 = Kadang-Kadang, 3 = Cukup Sering, 4 = Selalu                             |              |
| 8                                       | Assurance                                                                         | Dosen menunjukkan kompetensi dan penguasaan materi dengan baik.                               | 1–4          |
| 9                                       | Assurance                                                                         | Tenaga kependidikan memberikan informasi dan bimbingan yang jelas mengenai prosedur akademik. | 1–4          |
| 10                                      | Assurance                                                                         | Mahasiswa merasa yakin bahwa semua layanan akademik dijalankan sesuai aturan institusi.       | 1–4          |



# INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS MARITIM BALIK DIWA

## LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Kampus: Jl. Perintis Kemerdekaan VIII No. 8 Makassar, 90245  
Sulawesi Selatan, Indonesia, Telp. +62411590841 Mobile +62811408822  
Laman: [www.itbm-balikdiwa.ac.id](http://www.itbm-balikdiwa.ac.id) Email: [rektorat@itbm.ac.id](mailto:rektorat@itbm.ac.id)

| No                                          | Parameter                                                                             | Pernyataan                                                                                                 | Skala Likert |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D. Empati (Empathy)</b>                  | Kesediaan dan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola terhadap mahasiswa | 1 = Tidak Pernah, 2 = Kadang-Kadang, 3 = Cukup Sering, 4 = Selalu                                          |              |
| 11                                          | Empathy                                                                               | Dosen memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa yang membutuhkan bimbingan tambahan.                    | 1–4          |
| 12                                          | Empathy                                                                               | Tenaga kependidikan bersikap ramah, sopan, dan peduli terhadap kebutuhan mahasiswa.                        | 1–4          |
| 13                                          | Empathy                                                                               | Dosen dan tenaga kependidikan menunjukkan kepedulian terhadap masalah akademik dan non-akademik mahasiswa. | 1–4          |
| <b>E. Tangible (Sarana &amp; Prasarana)</b> | Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana/prasarana                               | 1 = Tidak Pernah, 2 = Kadang-Kadang, 3 = Cukup Sering, 4 = Selalu                                          |              |
| 14                                          | Tangible                                                                              | Ruang kuliah dan laboratorium dalam kondisi bersih, nyaman, dan memadai.                                   | 1–4          |
| 15                                          | Tangible                                                                              | Peralatan praktik dan media pembelajaran lengkap dan mudah diakses.                                        | 1–4          |
| 16                                          | Tangible                                                                              | Fasilitas pendukung (internet, komputer, proyektor) memadai untuk kegiatan pembelajaran.                   | 1–4          |



# INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS MARITIM BALIK DIWA

## LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Kampus: Jl. Perintis Kemerdekaan VIII No. 8 Makassar, 90245  
Sulawesi Selatan, Indonesia, Telp. +62411590841 Mobile +62811408822  
Laman: [www.itbm-balikdiwa.ac.id](http://www.itbm-balikdiwa.ac.id) Email: [rektorat@itbm.ac.id](mailto:rektorat@itbm.ac.id)

| No                       | Parameter                                     | Pernyataan                                                                                        | Skala Likert    |
|--------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 17                       | Tangible                                      | Sarana dan prasarana dirawat secara rutin sehingga selalu layak pakai.                            | 1–4             |
| <b>F. Penilaian Umum</b> | Tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan | 1 = Tidak Pernah, 2 = Kadang-Kadang, 3 = Cukup Sering, 4 = Selalu                                 |                 |
| 18                       | Umum                                          | Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan kualitas pembelajaran di ITBM Balik Diwa.             | 1–4             |
| 19                       | Umum                                          | Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan layanan akademik dan non-akademik di ITBM Balik Diwa. | 1–4             |
| 20                       | Catatan Tambahan                              | Silakan tuliskan saran atau masukan Anda untuk peningkatan layanan dan kualitas pembelajaran.     | Jawaban terbuka |