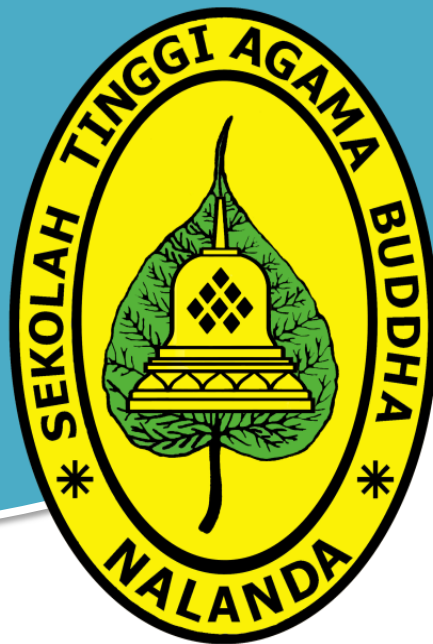


LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA



SEKOLAH TINGGI AGAMA BUDDHA NALANDA

JAKARTA

2019/2020

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kami panjatkan atas perlindungan dari Sang Tiratana Tuhan Yang Maha Esa yang berkat kuasanya pengukuran kepuasan mahasiswa untuk Komponen Pelayanan Sarana dan Prasarana, Pelayanan Dosen, Pelayanan Tenaga Kependidikan dan Pelayanan Sistem Informasi dengan metode pengukuran yang lebih komprehensif, baik dari sisi parameter, alat ukur maupun hasil pengukurannya dapat kami selesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa, diantaranya yaitu:

1. Pimpinan Sekolah Tinggi Agama Buddha Nalanda yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
2. Responden yaitu mahasiswa S1 Pendidikan Keagamaan Buddha, S1 Dharma Usada dan S2 Pendidikan Keagamaan Buddha yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas kemahasiswaan lainnya.
3. Tenaga Kependidikan yang bertugas sebagai asisten lapangan dengan keuletan dan kerja kerasnya untuk proaktif menyebarkan angket kuesioner di program studi masing-masing.
4. Staf di Lembaga Penjaminan Mutu, yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, analisa hasil sampai penulisan laporan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap sivitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Jakarta, 5 Februari 2020



Lau Acep, S.Ag., M.Pd.B.
LPM STAB Nalanda

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Buddha Nalanda adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* terhadap layanan yang diterimanya di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Buddha Nalanda merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur oleh LPM STAB Nalanda.

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Sekolah Tinggi Agama Buddha Nalanda. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari *stakeholders* sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan *stakeholders*. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kinerja lembaga, untuk mendapatkan umpan balik balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak bulan Desember 2019 dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data di lapangan dan *entry data* dilakukan sampai dengan bulan Januari 2020. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Februari 2020.

D. Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya adalah sebanyak 252 mahasiswa yang berasal dari program studi S1 Pendidikan Keagamaan Buddha, S1 Dharma Usada dan S2 Pendidikan Keagamaan Buddha angkatan 2017 sampai dengan angkatan 2019.

E. Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja berdasar tingkat kepentingan diukur dari beberapa aspek yaitu:

a. Dosen:

- Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
- Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.
- Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

b. Tenaga Kependidikan:

- Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
- Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.
- Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

c. Pengelola:

- Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
- Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.
- Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

d. Sarana dan Prasarana:

- Kecukupan,
- Aksesibilitas,
- Kualitas sarana dan prasarana.

F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu skala 1 sampai dengan skala 4. Sistem penilaian untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan STAB Nalanda dengan menggunakan *Skala Likert* dengan 4 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Kurang Baik) sampai dengan 5 (Sangat Baik). Data tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan berupa rerata nilai kepentingan dan rerata nilai kepuasan dan nilai perbedaan kinerja antara kepentingan dengan kepuasan. Semakin besar angka, maka semakin tinggi nilai kepentingan atau kepuasan dan berlaku sebaliknya. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid dan skala kepuasan mahasiswa dinilai *reliable* atau handal sebagai alat ukur

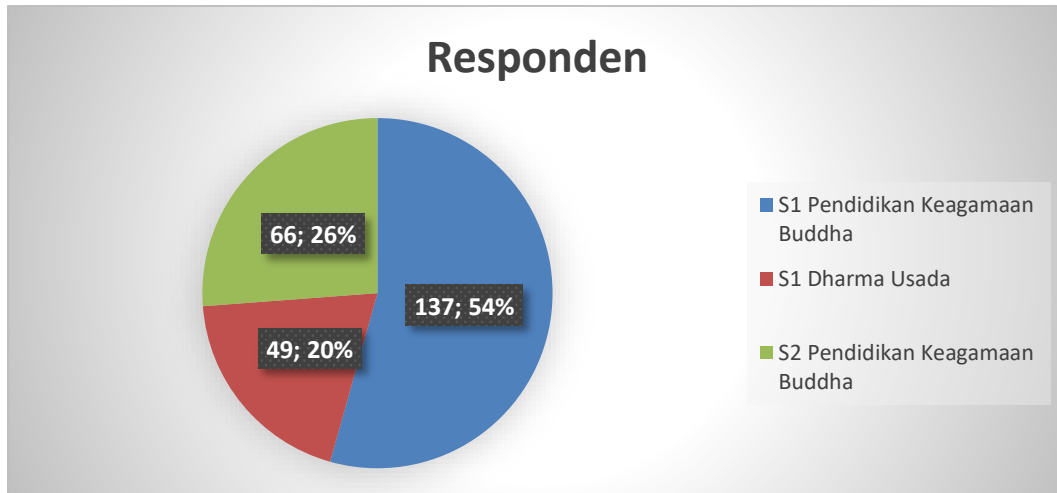
G. Sistematika Pelaporan

Format pelaporan untuk hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Cover
2. Kata Pengantar
3. Bab I Pendahuluan, yang memuat Latar Belakang, Tujuan, Waktu Pelaksanaan, Responden, Aspek/Komponen yang diukur, Alat Ukur & Sistem Skoring, serta Sistematika Pelaporan
4. Bab II Pembahasan
5. Bab III Kesimpulan dan Saran
6. Bab IV Rencana Tindak Lanjut
7. Bab V Penutup
8. Lampiran Formulir Kuesioner

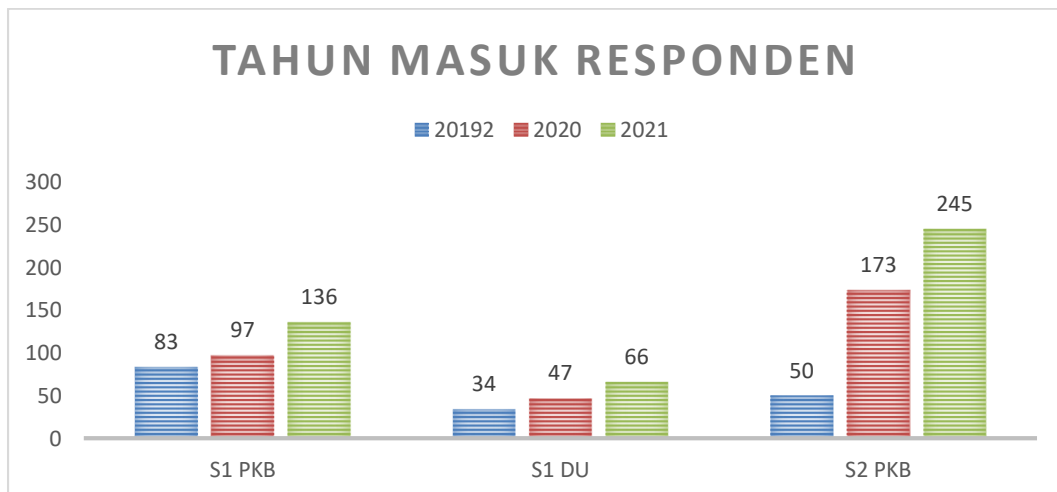
BAB II PEMBAHASAN

A. Hasil Angket Dari Pengisian Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Tahun 2019/2020



Gambar. 1 Diagram Responden

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik tahun 2019/2020 diisi oleh 137 orang mahasiswa S1 Pendidikan Keagamaan Buddha, 49 orang mahasiswa S1 Dharma Usada dan 66 orang mahasiswa S2 Pendidikan Keagamaan Buddha.



Gambar. 2 Tahun Masuk Responden

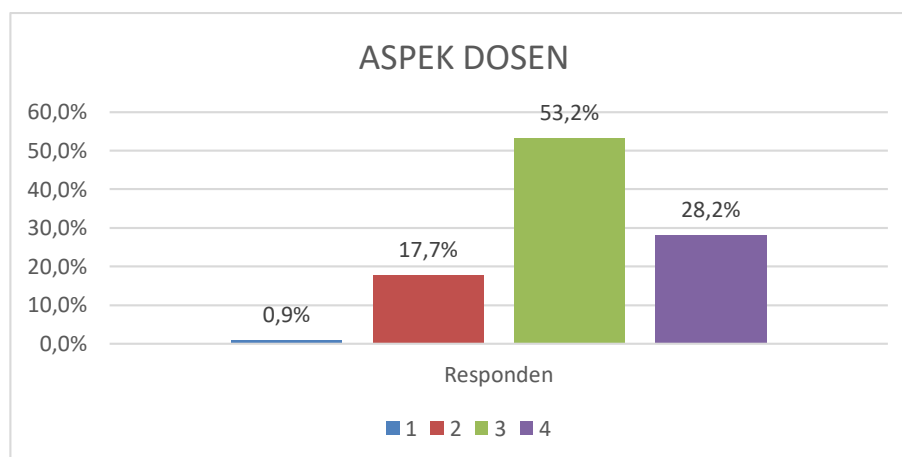
Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik tahun 2019/2020 diisi oleh mahasiswa S1 PKB STAB Nalanda dari angkatan 2017 sampai dengan angkatan 2019 dengan rincian sebagai berikut:

- Angkatan 2017 sebanyak 41 mahasiswa (S1 PKB sebanyak 29 mahasiswa, S1 DU sebanyak 3 mahasiswa, S2 PKB sebanyak 9 mahasiswa)
- Angkatan 2018 sebanyak 44 mahasiswa (S1 PKB sebanyak 25 mahasiswa, S1 DU sebanyak 12 mahasiswa, S2 PKB sebanyak 7 mahasiswa)
- Angkatan 2019 sebanyak 167 mahasiswa (S1 PKB sebanyak 83 mahasiswa, S1 DU sebanyak 34 mahasiswa, S2 PKB sebanyak 50 mahasiswa)

1. ASPEK DOSEN

Berikut tabel hasil persentase komponen-komponen yang terdapat pada Aspek Dosen adalah sebagai berikut:

Aspek Dosen				
Komponen	1	2	3	4
Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	0,0%	16,3%	58,1%	25,6%
Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	2,3%	18,6%	44,2%	34,9%
Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	1,2%	17,4%	59,3%	22,1%
Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	0,0%	18,6%	51,2%	30,2%
TOTAL PERSENTASE	0,9%	17,7%	53,2%	28,2%



Gambar 3. Aspek Dosen

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Dosen dengan Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa adalah sebagai berikut;

1 = Kurang Baik (0,9 %)

2 = Cukup Baik (17,7 %)

3 = Baik (53,2 %)

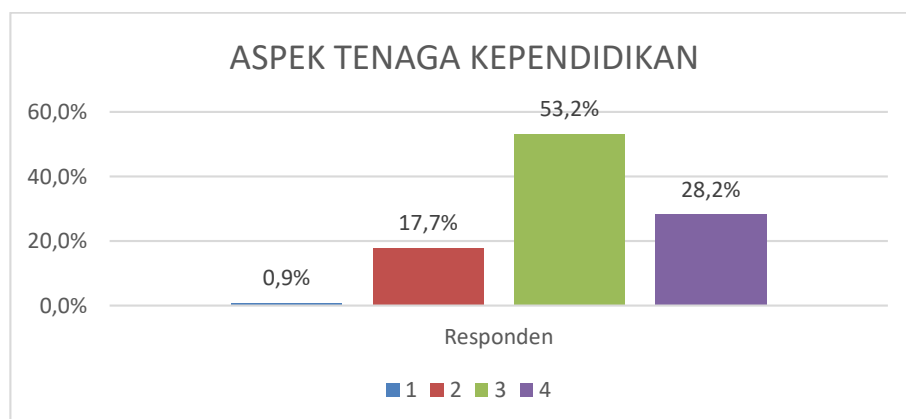
4 = Sangat Baik (28,6 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa/mahasiswi lebih banyak memberikan nilai 3 yaitu baik dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi menilai masih kurang sampai dengan cukup baik.

2. ASPEK TENAGA KEPENDIDIKAN

Berikut tabel hasil persentase komponen-komponen yang terdapat pada Aspek Tenaga Kependidikan adalah sebagai berikut:

Aspek Tenaga Kependidikan				
Komponen	1	2	3	4
Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	0,0%	16,3%	58,1%	25,6%
Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	2,3%	18,6%	44,2%	34,9%
Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	1,2%	17,4%	59,3%	22,1%
Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	0,0%	18,6%	51,2%	30,2%
TOTAL PERSENTASE	0,9%	17,7%	53,2%	28,2%



Gambar 4. Aspek Tenaga Kependidikan

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Tenaga Kependidikan dengan Keandalan dan kemampuan Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa adalah sebagai berikut;

1 = Kurang Baik (0,9 %)

2 = Cukup Baik (17,7 %)

3 = Baik (53,2 %)

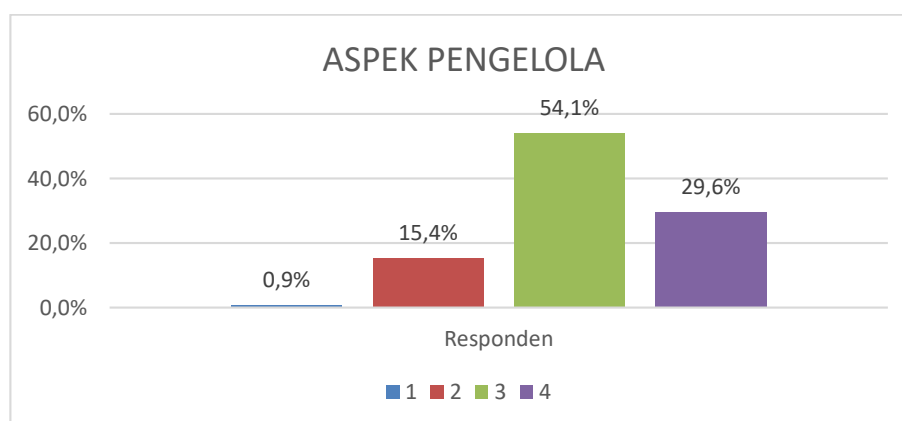
4 = Sangat Baik (28,2 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa/mahasiswi lebih banyak memberikan nilai 3 yaitu baik dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi menilai masih kurang sampai dengan cukup baik.

3. ASPEK PENGELOLA

Berikut tabel hasil persentase komponen-komponen yang terdapat pada Aspek Pengelola adalah sebagai berikut:

Aspek Pengelola				
Komponen	1	2	3	4
Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	0,0%	18,6%	51,2%	30,2%
Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	2,3%	17,4%	52,3%	27,9%
Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.	1,2%	7,0%	55,8%	36,0%
Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	0,0%	18,6%	57,0%	24,4%
TOTAL PERSENTASE	0,9%	15,4%	54,1%	29,6%



Gambar 5. Aspek Pengelola

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Pengelola dengan Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa adalah sebagai berikut;

1 = Kurang Baik (0,9 %)

2 = Cukup Baik (15,4 %)

3 = Baik (54,1 %)

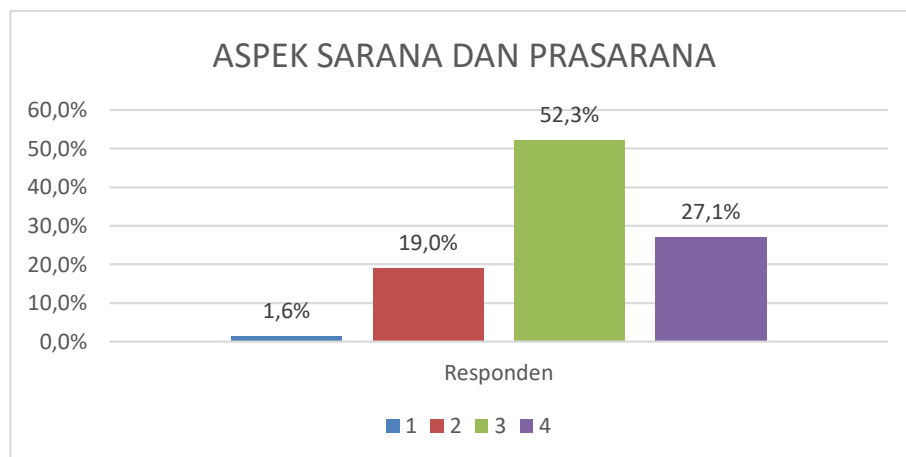
4 = Sangat Baik (29,6 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa/mahasiswi lebih banyak memberikan nilai 3 yaitu baik dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi menilai masih kurang sampai dengan cukup baik.

4. ASPEK SARANA DAN PRASARANA

Berikut tabel hasil persentase komponen-komponen yang terdapat pada Aspek Sarana dan Prasarana adalah sebagai berikut:

Aspek Sarana dan Prasarana				
Komponen	1	2	3	4
Kecukupan,	3,5%	24,4%	50,0%	22,1%
Aksesibilitas,	0,0%	11,6%	57,0%	31,4%
Kualitas sarana dan prasarana.	1,2%	20,9%	50,0%	27,9%
TOTAL PERSENTASE	1,6%	19,0%	52,3%	27,1%



Gambar 6. Aspek Sarana dan Prasarana

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Sarana dan Prasarana terhadap mahasiswa adalah sebagai berikut;

1 = Kurang Baik (1,6 %)

2 = Cukup Baik (19,0 %)

3 = Baik (52,3 %)

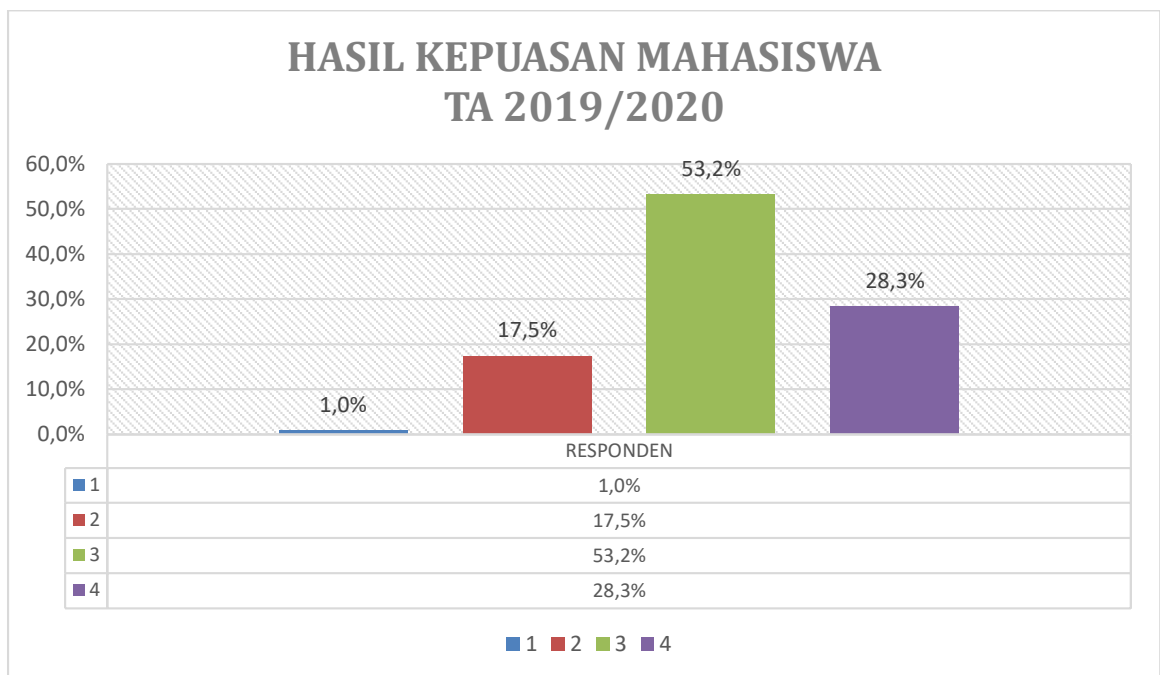
4 = Sangat Baik (27,0 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa/mahasiswi lebih banyak memberikan nilai 3 yaitu baik dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi menilai masih kurang sampai dengan cukup baik.

BAB III KESIMPULAN & SARAN

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada semester Genap 2019-2020 yakni:



Berdasarkan Grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata mahasiswa menilai “baik” terhadap ke 4 aspek diantaranya; Aspek Dosen, Aspek Tenaga Kependidikan, Aspek Pengelola dan Aspek Sarana dan Prasarana namun ada juga beberapa mahasiswa memberikan nilai kurang baik serta cukup terhadap aspek-aspek tersebut agar dapat terus ditingkatkan komponen-komponen yang ada disetiap aspek.

3.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka saran untuk perbaikan sistem manajemen layanan pada STAB Nalanda adalah sebagai berikut:

1. Dosen
 - a. Meningkatkan terus keandalan dan kemampuan dosen dalam menyampaikan materi pembelajaran dengan cara yang menarik dan tidak membosankan
 - b. Adanya disiplin waktu dan jadwal pembelajaran untuk dosen.
2. Tenaga Kependidikan
 - a. Disarankan menambah jumlah sumber daya manusia pada unit kerja tenaga kependidikan dan sistem informasi mahasiswa, agar pekerjaan tenaga

kependidikan dalam melayani mahasiswa lebih cepat dan terfokuskan tidak dirangkap oleh satu orang.

3. Pengelola

- a. Kepedulian Pengelola terhadap kebutuhan mahasiswa.
- b. Pengelola diharapkan lebih cepat tanggap terhadap masalah yang terjadi pada mahasiswa.

4. Sarana dan Prasarana

- a. Disarankan Bagian Umum membuat jadwal kontrol termasuk untuk kran, lampu dan kloset
- b. Disarankan Bagian Umum dapat menerima laporan kerusakan ringan, secara langsung agar proses perbaikan dapat ditangani

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan saran yang telah disampaikan, maka rencana tindak lanjut yang berhasil dirumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Pembuatan Jadwal Kontrol harian oleh bagian umum untuk mengontrol kenyamanan toilet termasuk kran, lampu dan kloset
- b. Penambahan SDM pada unit tenaga kependidikan

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen, tenaga kependidikan, akademik dan penunjang, maka Sekolah Tinggi Agama Buddha Nalanda melakukan strategi sebagai berikut:

- a. Memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan tentang manajemen pelayanan prima.
- b. Meningkatkan disiplin dan berkinerja tinggi.
- c. Merawat seluruh sarana dan prasarana aset secara berkala.
- d. Menambah dan menjaga fasilitas sarana publik lainnya (Cetya, mushola, parkir, BEM, ruang UKM).
- e. Memberikan pelatihan strategi mengajar untuk para dosen.
- f. Menerapkan kode etik dosen dan tenaga kependidikan

BAB V

PENUTUP

Demikian yang dapat kami paparkan atas hasil survey kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Nalanda, tentunya masih banyak kekurangan dan kelemahannya, Tim penjaminan Mutu berharap dari survey yang dilakukan dapat meningkatkan perbaikan berkelanjutan bagi seluruh Program Studi dan Sekolah Tinggi Agama Buddha Nalanda secara terus menerus dan dapat meningkatkan mutu Perguruan Tinggi ini secara menyeluruh. Untuk selanjutnya hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen, tenaga kependidikan dan unit pengelola selanjutnya dikirimkan secara *hardcopy* dan diunggah (*di-upload*) pada web STAB Nalanda, sehingga dapat secara mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Hasil survei juga dibagikan kepada seluruh satuan kerja yang terkait dengan survey.

LAMPIRAN FORMULIR KUESIONER

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Tahun 2019-2020				
<p>1. Survei ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STAB Nalanda, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.</p> <p>2. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini sangat besar artinya bagi STAB Nalanda guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan akademik kedepan.</p> <p>3. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.</p> <p>4. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) Aspek Dosen (2) Aspek Tenaga Kependidikan (3) Aspek Pengelola (4) Aspek Sarana dan Prasarana.</p> <p>5. Pengisian instrumen ini dengan cara mengisi salah satu alternatif jawaban pada pilihan yang tersedia, yaitu:</p> <p style="margin-left: 40px;">1 = Kurang Baik 2 = Cukup Baik 3 = Baik 4 = Sangat Baik</p>				
Identitas Responden	<i>*Description (optional)</i>			
Program Studi	<input type="radio"/> S1 Pendidikan Keagamaan Buddha <input type="radio"/> S1 Dharma Usada <input type="radio"/> S2 Pendidikan Keagamaan Buddha			
Tahun Masuk	<input type="radio"/> 2019 <input type="radio"/> 2018 <input type="radio"/> 2017			
1. ASPEK DOSEN				
Pilihlah salah satu jawaban yang menurutmu paling sesuai.				
Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	1	2	3	4
Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	1	2	3	4
Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	1	2	3	4
Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	1	2	3	4
2. ASPEK TENAGA KEPENDIDIKAN				
Pilihlah salah satu jawaban yang menurutmu paling sesuai.				

Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	1	2	3	4
Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	1	2	3	4
Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	1	2	3	4
Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	1	2	3	4
3. ASPEK PENGELOLA Pilihlah salah satu jawaban yang menurutmu paling sesuai.				
Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	1	2	3	4
Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	1	2	3	4
Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.	1	2	3	4
Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	1	2	3	4
4. ASPEK SARANA DAN PRASARANA Pilihlah salah satu jawaban yang menurutmu paling sesuai.				
Kecukupan,	1	2	3	4
Aksesibilitas,	1	2	3	4
Kualitas sarana dan prasarana.	1	2	3	4
Tuliskan saran-saran anda dalam meningkatkan pelayanan akademik STAB Nalanda	<i>*Long answer text</i>			