

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA



SEKOLAH TINGGI AGAMA BUDDHA NALANDA

JAKARTA

2021-2022

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, 10 Februari 2022



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 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 2021 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 2022. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Februari 2022.

D. Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya adalah sebanyak 931 mahasiswa yang berasal dari program studi S1 Pendidikan Keagamaan Buddha, S1 Dharma Usada dan S2 Pendidikan Keagamaan Buddha angkatan 2019 sampai dengan angkatan 2021.

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

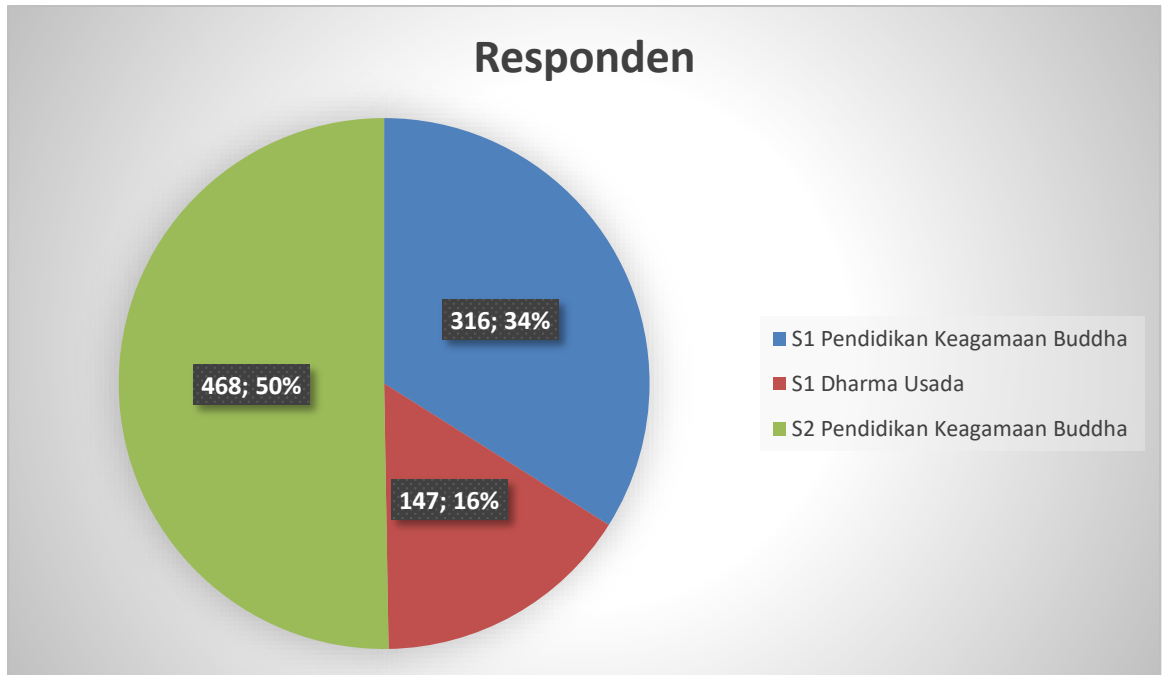
G. Sistematika Pelaporan

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

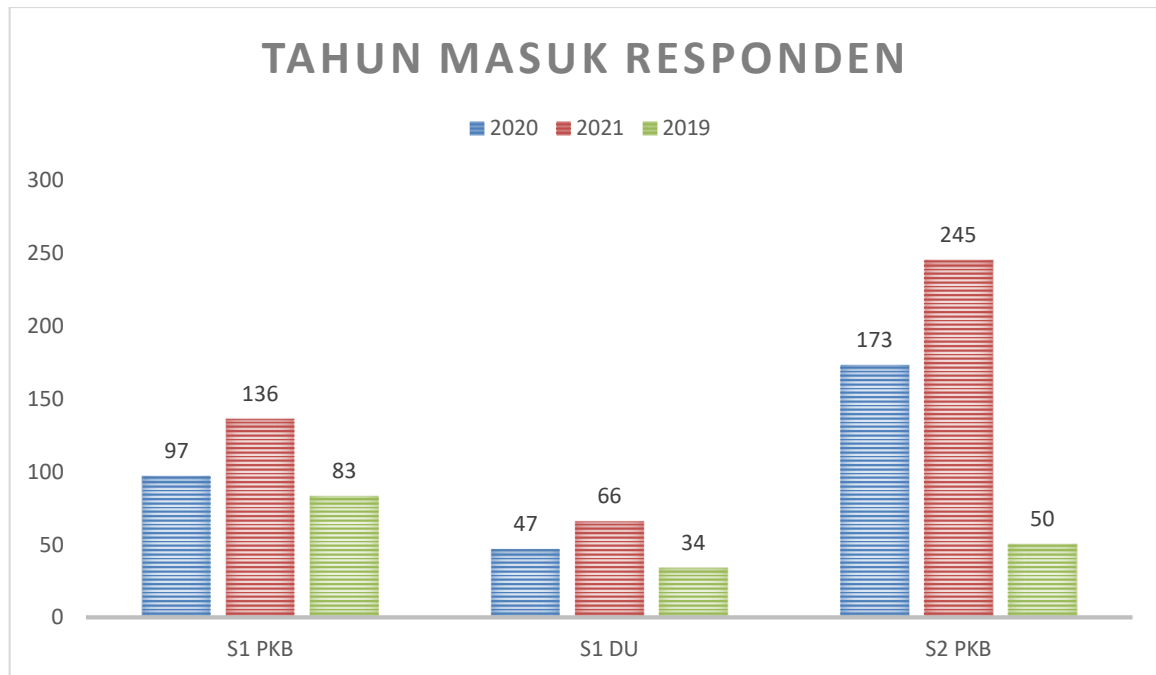
BAB II PEMBAHASAN

A. Hasil Angket Dari Pengisian Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Tahun 2021/2022



Gambar. 1 Diagram Responden

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik tahun 2021/2022 diisi oleh 316 orang mahasiswa S1 Pendidikan Keagamaan Buddha, 147 orang mahasiswa S1 Dharma Usada dan 468 orang mahasiswa S2 Pendidikan Keagamaan Buddha.



Gambar. 2 Tahun Masuk Responden

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik tahun 2021/2022 diisi oleh mahasiswa S1 PKB STAB Nalanda dari angkatan 2019 sampai dengan angkatan 2022 dengan rincian sebagai berikut:

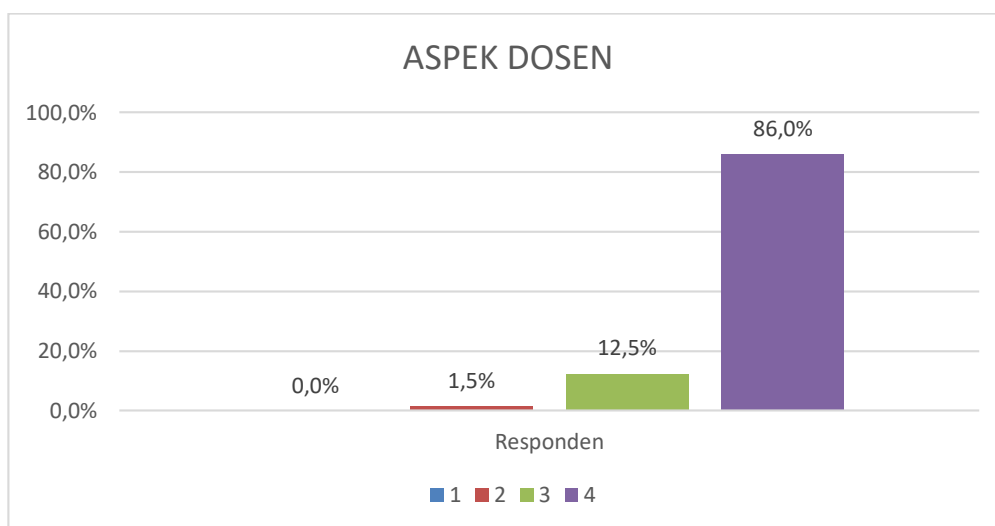
- Angkatan 2019 sebanyak 167 mahasiswa (S1 PKB sebanyak 83 mahasiswa, S1 DU sebanyak 34 mahasiswa, S2 PKB sebanyak 50 mahasiswa)
- Angkatan 2020 sebanyak 317 mahasiswa (S1 PKB sebanyak 97 mahasiswa, S1 DU sebanyak 47 mahasiswa, S2 PKB sebanyak 173 mahasiswa)
- Angkatan 2021 sebanyak 447 mahasiswa (S1 PKB sebanyak 136 mahasiswa, S1 DU sebanyak 66 mahasiswa, S2 PKB sebanyak 245 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%	2,0%	13,0%	85,0%
Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0,0%	1,0%	17,0%	82,0%

Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	0,0%	2,0%	11,0%	87,0%
Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	0,0%	1,0%	9,0%	90,0%
TOTAL PERSENTASE	0,0%	1,5%	12,5%	86,0%



Gambar 3. Aspek Dosen

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

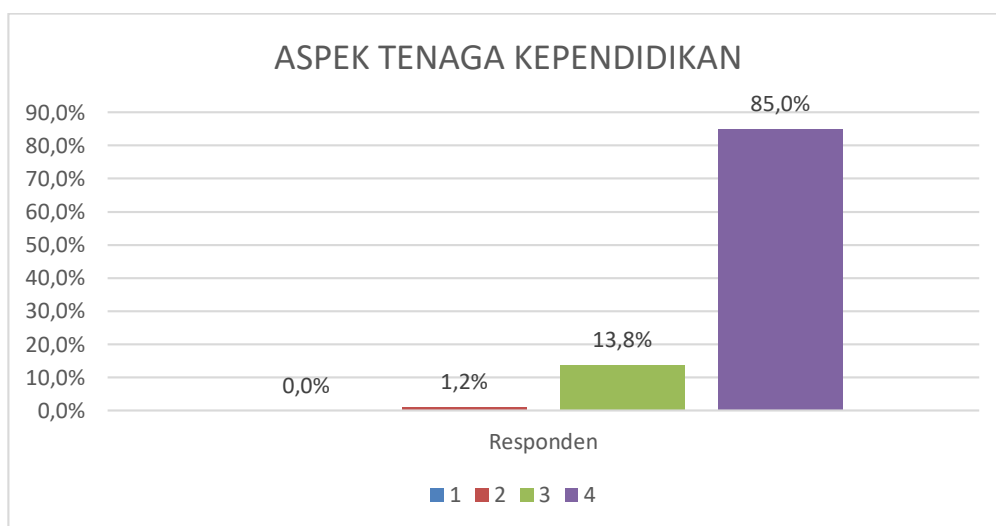
- 1 = Kurang Baik (0 %)
- 2 = Cukup Baik (1,5 %)
- 3 = Baik (12,5 %)
- 4 = Sangat Baik (86 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa/mahasiswi lebih banyak memberikan nilai 4 yaitu sangat baik dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi masih memberikan penilaian pada 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%	1,0%	12,0%	87,0%
Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0,0%	2,0%	14,0%	84,0%
Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	0,0%	1,0%	16,0%	83,0%
Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	0,0%	1,0%	13,0%	86,0%
TOTAL PERSENTASE	0,0%	1,2%	13,8%	85,0%



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;

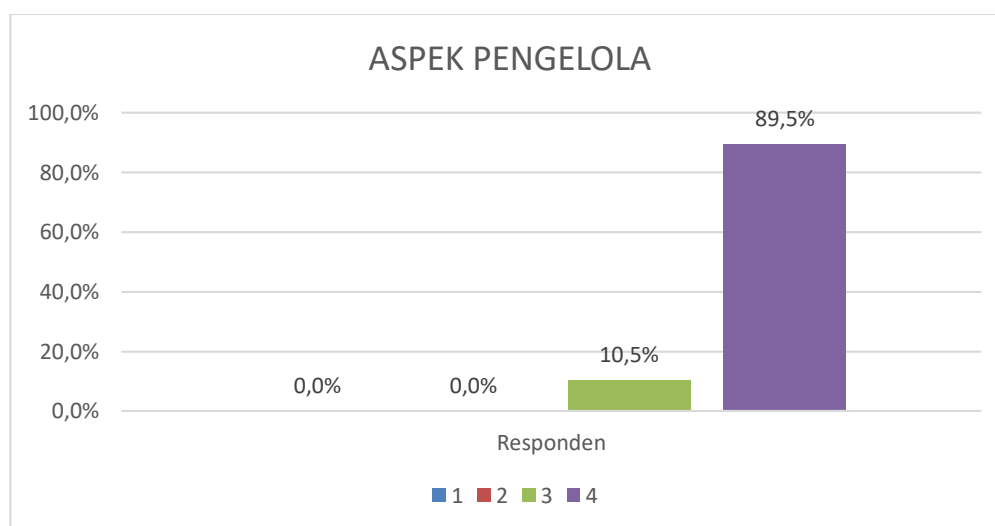
- 1 = Kurang Baik (0,0 %)
- 2 = Cukup Baik (1,2 %)
- 3 = Baik (13,9 %)
- 4 = Sangat Baik (85 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa/mahasiswi lebih banyak memberikan nilai 4 yaitu sangat baik dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi masih memberikan penilaian pada 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%	0,0%	11,0%	89,0%
Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%
Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.	0,0%	0,0%	12,0%	88,0%
Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	0,0%	0,0%	9,0%	91,0%
TOTAL PERSENTASE	0,0%	0,0%	10,5%	89,5%



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 (0,0 %)

2 = Cukup Baik (0,0 %)

3 = Baik (10,5 %)

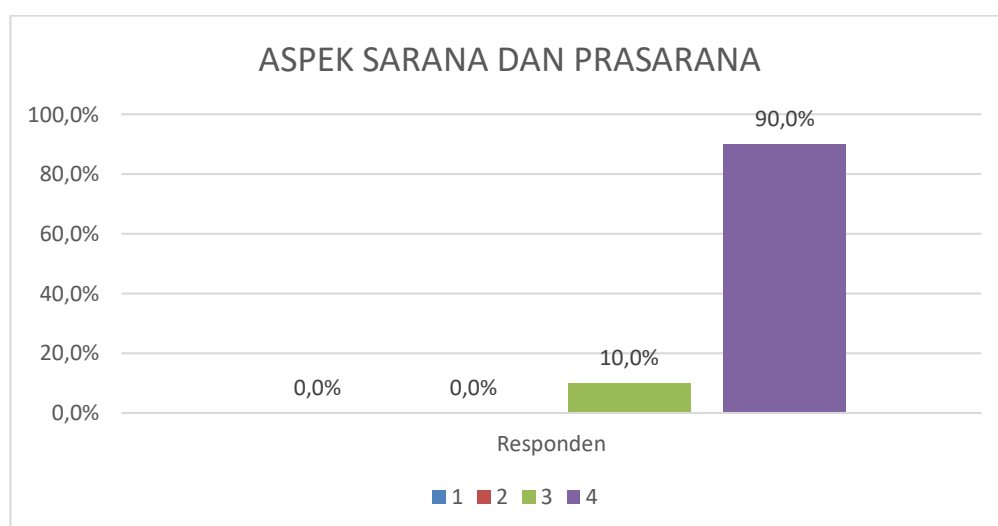
4 = Sangat Baik (89,5 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa/mahasiswi lebih banyak memberikan nilai 4 yaitu sangat baik dari pada nilai yang lainnya.

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,	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%
Aksesibilitas,	0,0%	0,0%	9,0%	91,0%
Kualitas sarana dan prasarana.	0,0%	0,0%	11,0%	89,0%
TOTAL PERSENTASE	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%



Gambar 6. Aspek Sarana dan Prasarana

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

1 = Kurang Baik (0,0 %)

2 = Cukup Baik (0,0 %)

3 = Baik (10 %)

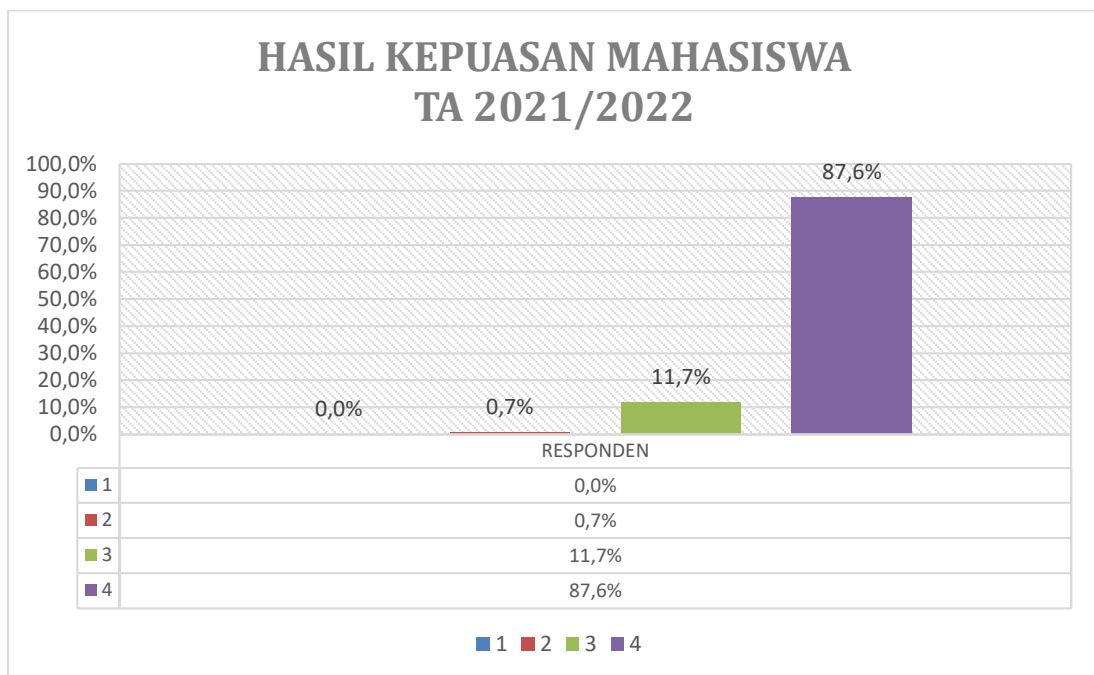
4 = Sangat Baik (90 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa/mahasiswi lebih banyak memberikan nilai 4 yaitu sangat baik dari pada nilai yang lainnya.

BAB III KESIMPULAN & SARAN

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada semester Genap 2021-2022 yakni:



Berdasarkan Grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata mahasiswa menilai “Sangat 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 cukup baik 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:

- a. Disarankan untuk dilakukan perbaikan toilet, termasuk kran washstafel pada toilet di beberapa lantai, dilakukan pula general cleaning secara bergilir.
- b. Meningkatkan Kepedulian pengelola terhadap kebutuhan mahasiswa/mahasiswi
- c. Meningkatkan kualitas dosen pendidik untuk mahasiswa.
- d. Meningkatkan kualitas pada unit kerja tenaga kependidikan dan sistem informasi mahasiswa, agar tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa lebih cepat.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

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

- a. Penambahan Pelatihan untuk Dosen maupun Tenaga Kependidikan
- b. Penambahan SDM pada unit tenaga kependidikan.
- c. Pembuatan jadwal general cleaning untuk kebersihan Toilet

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

- a. Menerima laporan langsung dari seluruh civitas akademika dalam bentuk tatap muka maupun memberikan informasi melalui whatsapp group
- b. Penambahan anggaran khusus untuk kebersihan dan kerusakan ruangan
- c. Memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan tentang manajemen pelayanan prima.
- d. Menyelesaikan permasalahan mahasiswa dan dosen (one day services). Permasalahan diselesaikan dalam waktu 1 hari. Apabila dalam 1 hari tidak terselesaikan maka harus dilaporkan ke Kepala Bagian, apabila dalam 2 hari belum terselesaikan maka harus dilaporkan ke Ketua Program Studi. Selanjutnya apabila permasalahan belum terselesaikan maka dilaporkan dan ditindaklanjuti oleh para Pimpinan berserta Ketua STAB Nalanda.
- e. Meningkatkan fasilitas laboratorium untuk pembelajaran.
- f. Meningkatkan disiplin dan berkinerja tinggi.
- g. Merawat seluruh sarana dan prasarana aset secara berkala.
- h. Menambah dan menjaga fasilitas sarana publik lainnya (Cetya, mushola, parkir, BEM, ruang UKM).
- i. Menambah koleksi buku yang up to date.
- j. Memberikan pelatihan strategi mengajar untuk para dosen.
- k. 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 2021-2022				
<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"/> 2021 <input type="radio"/> 2020 <input type="radio"/> 2019			
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>			