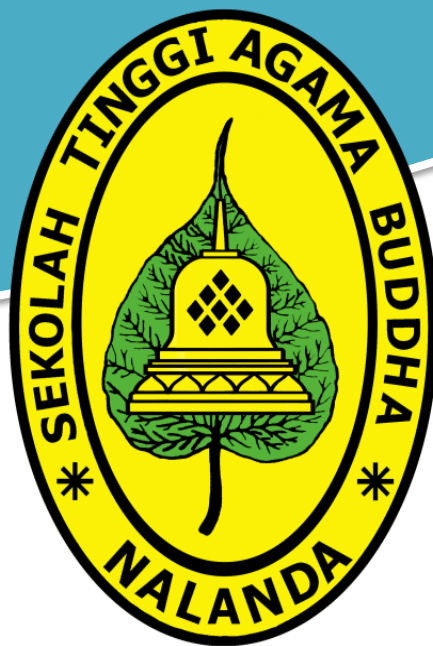


**LAPORAN UMPAN BALIK KEPUASAN  
MAHASISWA PROGRAM STUDI S1  
PENDIDIKAN KEAGAMAAN BUDDHA**



**SEKOLAH TINGGI AGAMA BUDDHA NALANDA**

**JAKARTA**

**2020/2021**

## KATA PENGANTAR

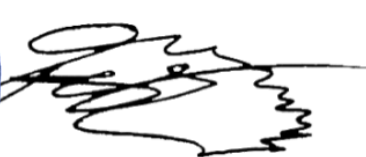
Puji serta syukur kami panjatkan atas perlindungan dari Sang Tiratana Tuhan Yang Maha Esa yang berkat kuasanya pengukuran kepuasan mahasiswa untuk Komponen Pelayanan Sarana dan Prasarana, Pelayanan Dosen, Pelayanan Tenaga Kependidikan dan Pelayanan Sistem Informasi dengan metode pengukuran yang lebih 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 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 S1 Pendidikan Keagamaan Buddha.
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 2021

  
Lauw Acep, S.Ag., M.Pd.B.  
Ketua 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 2020 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 2021. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Februari 2021.

#### **D. Responden**

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya adalah sebanyak 92 mahasiswa yang berasal dari program studi S1 Pendidikan Keagamaan Buddha angkatan 2017 sampai dengan angkatan 2020

#### **E. Komponen & Aspek Pengukuran**

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

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
- c. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
- d. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
- e. Wujud (*tangible*): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.
- f. Sistem Informasi (*Information System*): penyebaran informasi, sumber informasi akademik perkuliahan yang cepat, tepat dan akurat.

#### **F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya**

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu skala 1 sampai dengan skala 5. Sistem penilaian untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan STAB Nalanda dengan menggunakan *Skala Likert* dengan 5 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Tidak Memuaskan) sampai dengan 5 (Sangat Memuaskan). 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

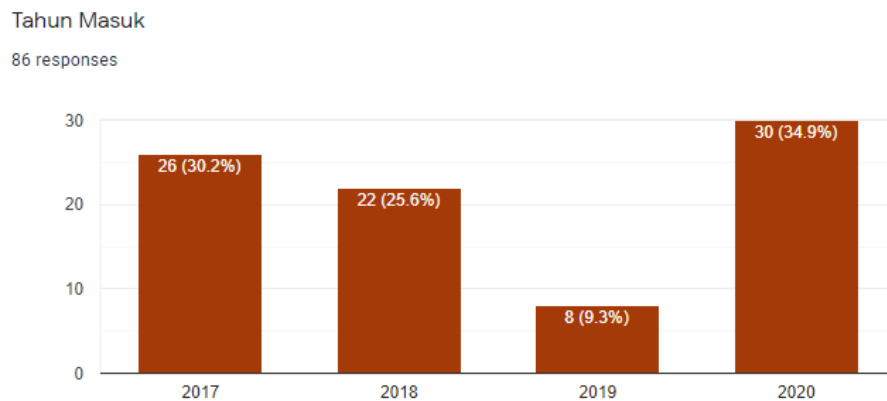
### PEMBAHASAN

#### A. Hasil Angket Dari Pengisian Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Tahun 2020/2021



**Gambar. 1 Diagram Responden**

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik tahun 2020/2021 diisi oleh 86 orang mahasiswa S1 Pendidikan Keagamaan Buddha dengan jumlah mahasiswa perempuan yang mengisi angket ada 48 orang dan laki-laki sebanyak 44 orang.



**Gambar. 2 Tahun Masuk Responden**

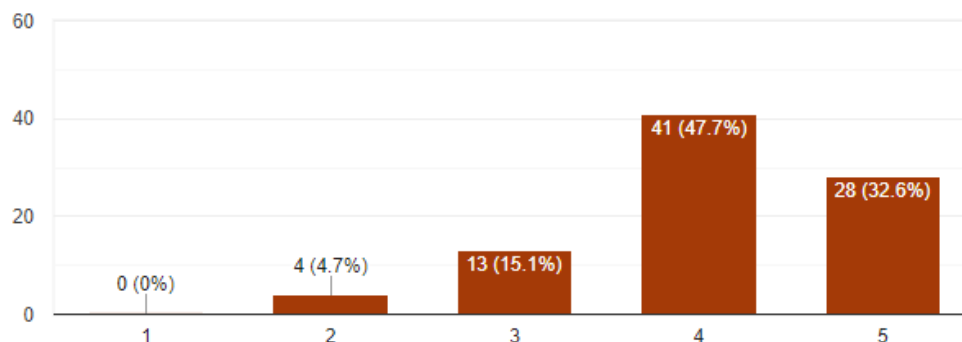
Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik tahun 2020/2021 diisi oleh mahasiswa S1 PKB STAB Nalanda dari angkatan 2017 sampai dengan angkatan 2020 dengan rincian sebagai berikut: angkatan 2017 sebanyak 26 mahasiswa, angkatan 2018 sebanyak 22 mahasiswa, angkatan 2019 sebanyak 8 mahasiswa dan angkatan 2020 sebanyak 30 mahasiswa.

## 1. ASPEK TANGIBLES (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

### 1.1. Ruang Kuliah Tertata Dengan Bersih, Dan Rapi

1. Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi

86 responses



**Gambar. 3 Kepuasan Ruang Kuliah (Tertata Dengan Bersih, Dan Rapi)**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan pernyataan ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapih adalah sebagai berikut;

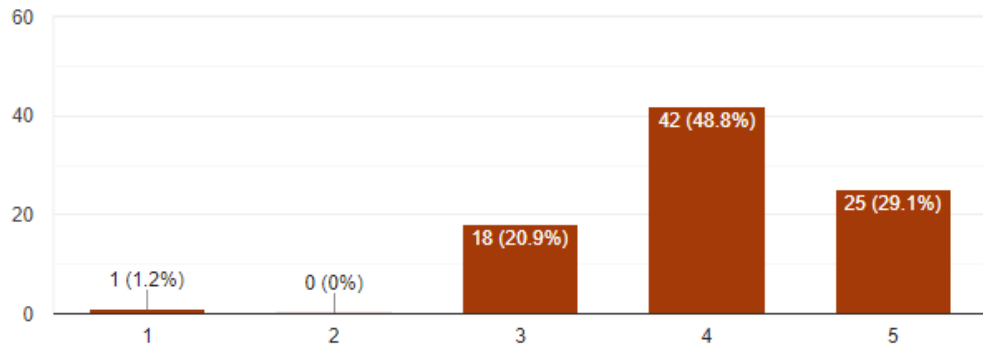
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (4.7 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (15.1 %)
- 4 = Memuaskan (47.7 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (32.6 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa/mahasiswi lebih banyak memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi menilai masih kurang sampai dengan cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus terus meningkatkan penataan ruang kelas agar mahasiswa/mahasiswi merasa nyaman dalam proses belajar mengajar dengan melengkapi sarana/prasarana yang belum lengkap atau mendekorasi ruangan sebaik mungkin agar mahasiswa/mahasiswi nantinya dapat memberikan nilai yang sangat memuaskan untuk aspek ini.

## 1.2. Ruang Kuliah Sejuk Dan Nyaman

### 2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman

86 responses



**Gambar. 4 Kepuasan Ruang Kuliah (Sejuk Dan Nyaman)**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan pernyataan Ruang kuliah sejuk dan nyaman adalah sebagai berikut;

- 1 = Tidak Memuaskan (1.2 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (0.0 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (20.9 %)
- 4 = Memuaskan (48.8 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (29.1 %)

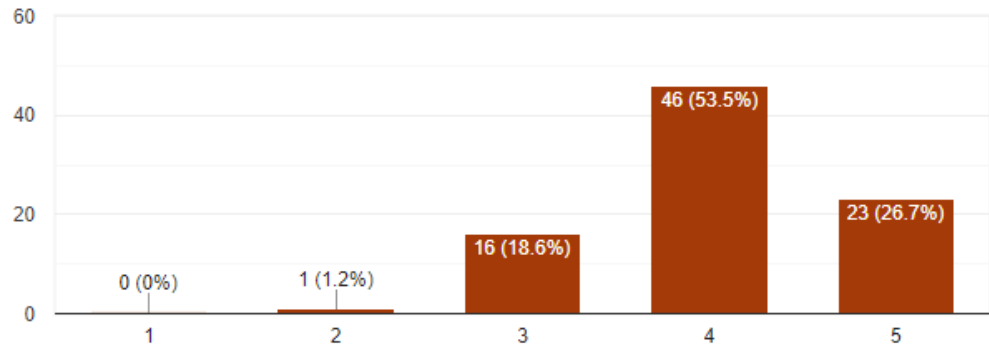
Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan dan cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus terus meningkatkan pemeliharaan terhadap sarana/prasana seperti kipas/AC agar dapat memberikan suasana yang sejuk dan nyaman saat proses belajar mengajar.



### 1.3. Sarana Pembelajaran Yang Tersedia Di Ruang Kuliah

#### 3. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah

86 responses



**Gambar. 5 Kepuasan Sarpras Kelas**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan pernyataan Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah adalah sebagai berikut;

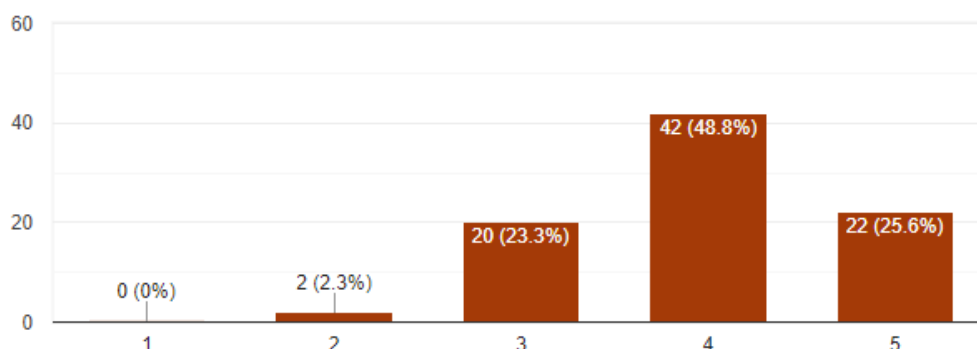
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (1.2 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (18.6 %)
- 4 = Memuaskan (53.5 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (26.7 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus terus meningkatkan kelengkapan ketersediaan terhadap sarana/prasana agar dapat mendukung kelancaran proses belajar mengajar.

#### 1.4. STAB Nalanda Memiliki Perpustakaan Yang Lengkap

4. STAB Nalanda memiliki perpustakaan yang lengkap

86 responses



**Gambar. 6 Kepuasan Perpustakaan**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan pernyataan STAB Nalanda memiliki perpustakaan yang lengkap adalah sebagai berikut;

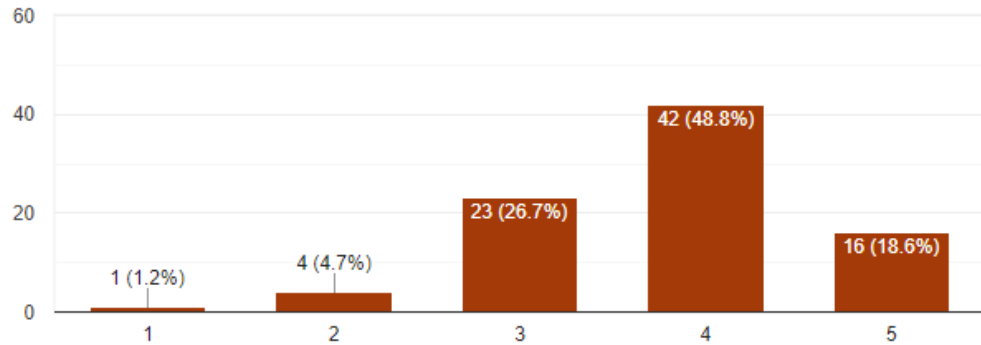
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (2.3 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (23.3 %)
- 4 = Memuaskan (48.8 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (25.6 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus terus meningkatkan kelengkapan ketersediaan terhadap sarana/prasana khususnya diperpustakaan agar dapat mendukung mahasiswa/mahasiswi dalam mencari sumber lain atau kajian pustaka untuk mendukung proses belajar mengajar.

## 1.5. Laboratorium Yang Relevan Dengan Keilmuan Bagi Mahasiswa

### 5. Laboratorium yang relevan dengan keilmuan bagi mahasiswa

86 responses



**Gambar. 7 Kepuasan Laboratorium**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan pernyataan Laboratorium yang relevan dengan keilmuan bagi mahasiswa adalah sebagai berikut;

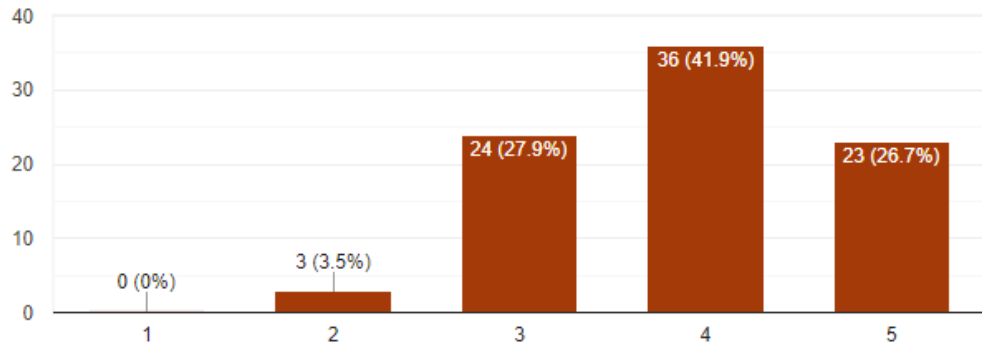
- 1 = Tidak Memuaskan (1.2 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (4.7 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (26.7 %)
- 4 = Memuaskan (48.8 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (18.6 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menyediakan laboratorium yang relevan dengan keilmuan yang mumpuni bagi mahasiswa/mahasiswi agar proses belajar mengajar yang memerlukan laboratorium dapat dilaksanakan dengan baik.

## 1.6. Ketersediaan Buku Referensi Yang Ada Di Perpustakaan STAB Nalanda

### 6. Ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan STAB Nalanda

86 responses



**Gambar. 8 Kepuasan Buku Refrensi**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan pernyataan Ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan STAB Nalanda adalah sebagai berikut;

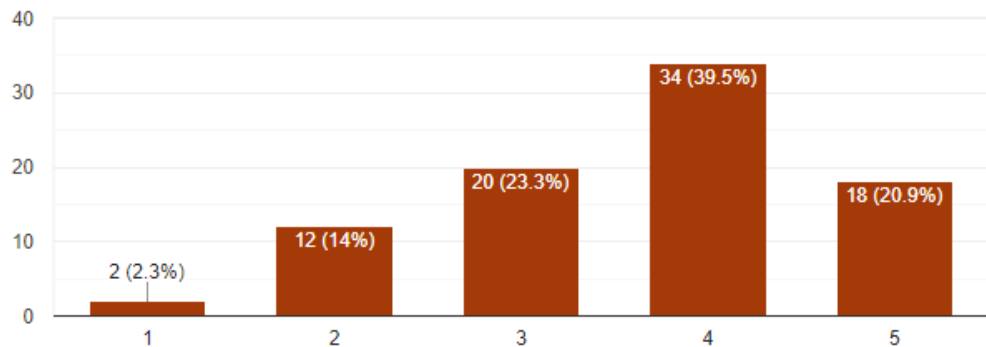
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (3.5 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (27.9 %)
- 4 = Memuaskan (41.9 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (26.7 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menambah serta melengkapi ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan STAB Nalanda agar mempermudah mahasiswa/mahasiswi mendapatkan buku referensi yang dibutuhkan.

## 1.7. Ketersediaan Fasilitas Kamar Kecil/Toilet Yang Cukup Dan Bersih

### 7. Ketersediaan fasilitas kamar kecil/toilet yang cukup dan bersih

86 responses



**Gambar. 9 Kepuasan Toilet**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan pernyataan Ketersediaan fasilitas kamar kecil/toilet yang cukup dan bersih adalah sebagai berikut;

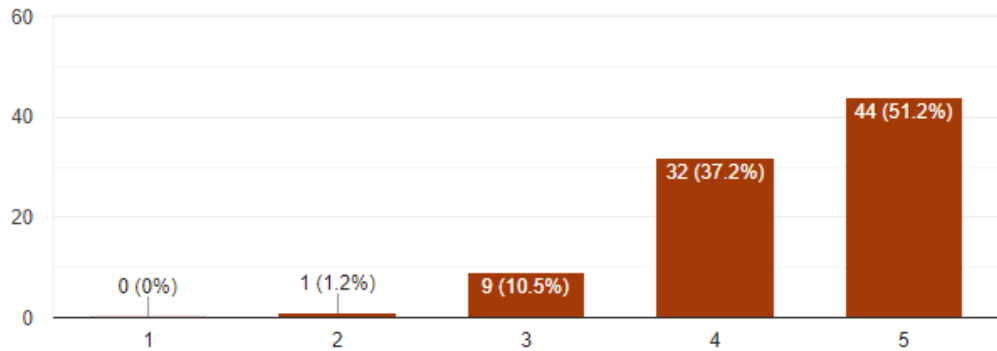
- 1 = Tidak Memuaskan (2.3 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (14.0 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (23.3 %)
- 4 = Memuaskan (39.5 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (20.9 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kebanyakan dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus lebih memperhatikan kecukupan ketersediaan fasilitas kamar kecil/toilet dan memastikan kebersihan agar mahasiswa/mahasiswi dapat lebih nyaman menggunakannya.

## 1.8. Fasilitas Ibadah Yang Dapat Digunakan Oleh Mahasiswa di STAB Nalanda

### 8. Fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa di STAB Nalanda

86 responses



**Gambar. 10 Kepuasan Tempat Ibadah**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan pernyataan Fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa di STAB Nalanda adalah sebagai berikut;

- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (1.2 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (10.5 %)
- 4 = Memuaskan (37.2 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (51.2 %)

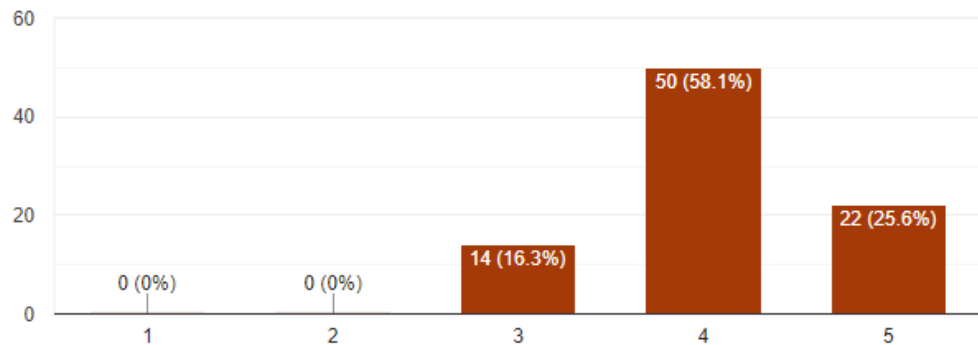
Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 5 yaitu sangat memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus lebih memperhatikan fasilitas ibadah/cetia agar dapat digunakan oleh mahasiswa/mahasiswi STAB Nalanda dalam melakukan kegiatan-kegiatan keagamaan.

## 2. ASPEK RELIABILITY (Kehandalan Dosen, Staf Akademik)

### 2.1. Kejelasan Materi Perkuliahan Yang Diberikan Dosen

#### 1. Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen

86 responses



**Gambar. 11 Kepuasan Materi Perkuliahan**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Reliability (Kehandalan Dosen, Staf Akademik) dengan pernyataan kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen adalah sebagai berikut;

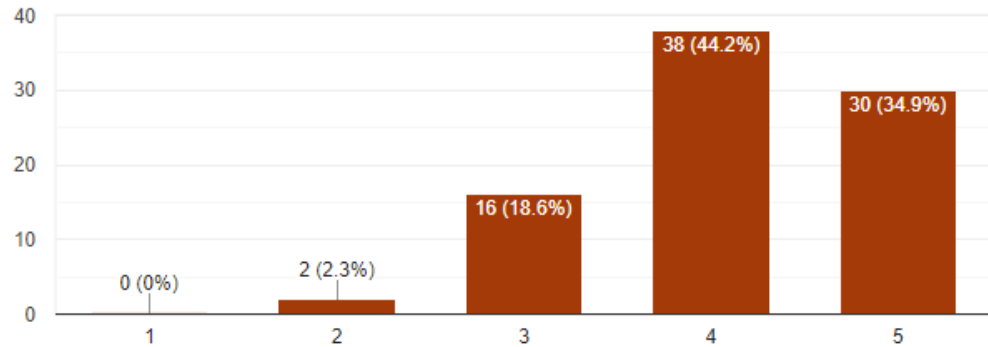
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (0.0 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (16.3 %)
- 4 = Memuaskan (58.1 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (25.6 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menghimbau kepada tenaga pendidik/dosen agar dapat memberikan penjelasan yang baik dalam menyampaikan materi perkuliahan agar mahasiswa/mahasiswi dapat memahami ilmu dengan baik.

## 2.2. Waktu Yang Disediakan Untuk Diskusi Dan Tanya Jawab

### 2. Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab

86 responses



**Gambar. 12 Kepuasan Waktu Tanya Jawab**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Reliability (Kehandalan Dosen, Staf Akademik) dengan pernyataan waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab adalah sebagai berikut;

- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (2.3 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (18.6 %)
- 4 = Memuaskan (44.2 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (34.9 %)

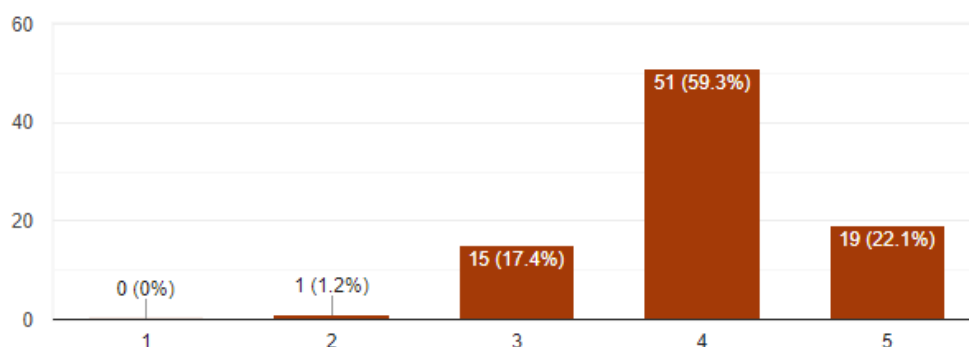
Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menghimbau kepada tenaga pendidik/dosen agar dapat memberikan waktu sebaik mungkin kepada mahasiswa/mahasiswi saat berdiskusi maupun tanya jawab berlangsung.



### 2.3. Bahan Ajar Suplemen (Handout, Modul, Dll) Yang Diberikan Kepada Mahasiswa Untuk Melengkapi Materi Perkuliahan

3. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan

86 responses



**Gambar. 13 Kepuasan Bahan Ajar**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Reliability (Kehandalan Dosen, Staf Akademik) dengan pernyataan bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan adalah sebagai berikut;

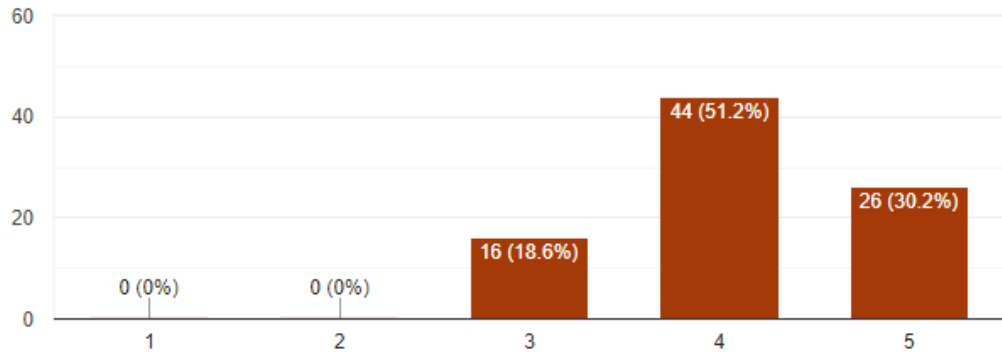
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (1.2 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (17.4 %)
- 4 = Memuaskan (59.3 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (22.1 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menghimbau kepada tenaga pendidik/dosen agar dapat memperbanyak bahan ajar suplemen seperti hadout, modul dan bahan ajar lainnya kepada mahasiswa/mahasiswi untuk melengkapi materi perkulihan dengan baik.

## 2.4. Dosen Mengembalikan Hasil Ujian/Tugas Dengan Nilai Yang Obyektif

### 4. Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif

86 responses



**Gambar. 14 Kepuasan Penilaian Ujian**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Reliability (Kehandalan Dosen, Staf Akademik) dengan pernyataan dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif adalah sebagai berikut;

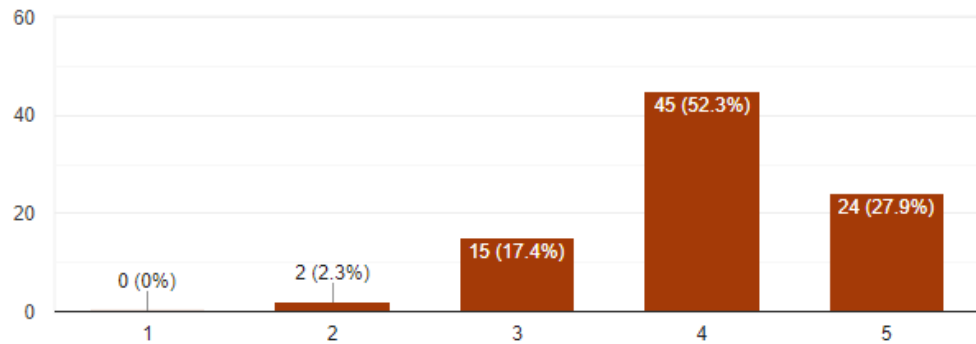
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (0.0 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (18.6 %)
- 4 = Memuaskan (51.2 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (30.2 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menghimbau kepada tenaga pendidik/dosen agar dapat mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif agar mahasiswa/mahasiswi dapat mengikuti proses belajar mengajar dengan baik.

## 2.5. Dosen Datang Tepat Waktu

### 5. Dosen datang tepat waktu

86 responses



**Gambar. 15** Kepuasan Ketepatan Waktu Dosen

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Reliability (Kehandalan Dosen, Staf Akademik dengan pernyataan dosen datang tepat waktu adalah sebagai berikut;

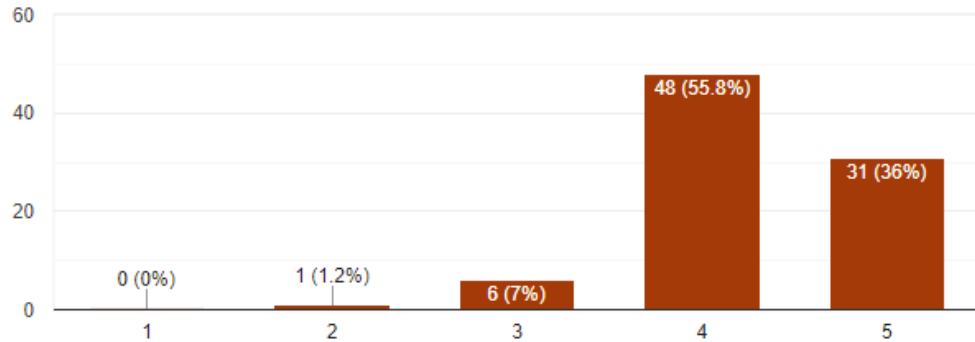
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (2.3 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (17.4 %)
- 4 = Memuaskan (52.3 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (27.9 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menghimbau kepada tenaga pendidik/dosen agar dapat meningkatkan kedisiplinan terhadap waktu khususnya ketepatan waktu saat pembelajaran dimulai dan selesai agar mahasiswa/mahasiswi bisa mengikut pembelajaran sesuai jadwal yang sudah ditentukan.

## 2.6. Dosen Memadai Sesuai Dengan Bidang Keahliannya

### 6. Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya

86 responses



**Gambar. 16 Kepuasan Keahlian Dosen**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Reliability (Kehandalan Dosen, Staf Akademik) dengan pernyataan dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya adalah sebagai berikut;

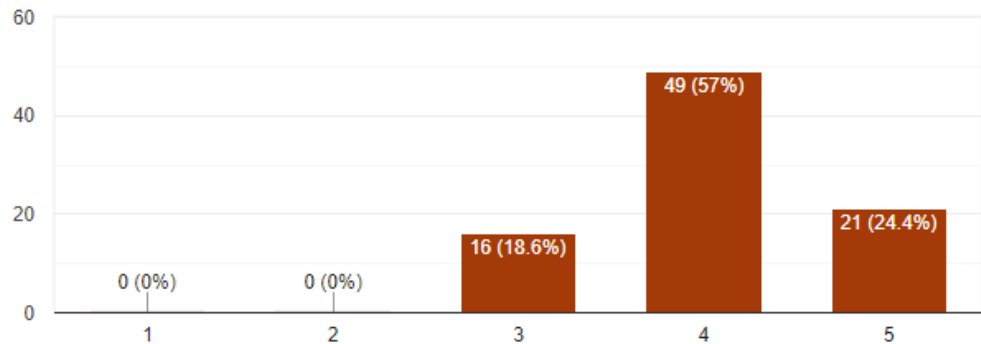
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (1.2 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (7.0 %)
- 4 = Memuaskan (55.8 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (36.0 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus lebih memperhatikan kesesuaian keahlian tenaga pendidik/dosen agar dapat sesuai dengan mata kuliah yang diajar dan dapat memberikan materi maupun praktek dengan baik sesuai dengan bidangnya.

## 2.7. Satuan Acara Perkuliahan yang Dibuat Dosen

### 7. Satuan acara perkuliahan yang dibuat dosen

86 responses



**Gambar. 17 Kepuasan Satuan Acara Perkuliahan**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Reliability (Kehandalan Dosen, Staf Akademik) dengan pernyataan satuan acara perkuliahan yang dibuat dosen adalah sebagai berikut;

- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (0.0 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (18.6 %)
- 4 = Memuaskan (57.0 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (24.4 %)

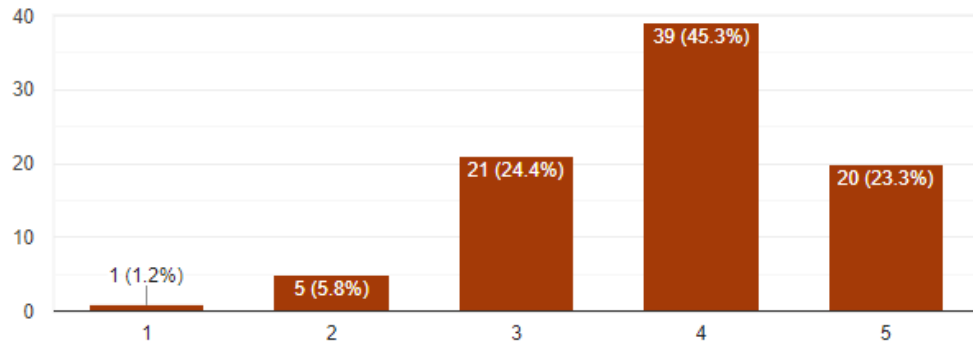
Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menghimbau kepada tenaga pendidik/dosen agar dapat meningkatkan mutu satuan acara perkuliahan yang dibuat agar mahasiswa/mahasiswi dapat mendapatkan perkuliahan yang baik.

### 3. ASPEK RESPONSIVENESS (Sikap Tanggap)

#### 3.1. STAB Nalanda Menyediakan Dosen Bimbingan Konseling Bagi Mahasiswa

1. STAB Nalanda menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa

86 responses



**Gambar. 18 Kepuasan Ketersediaan Dosen Bimbingan Konseling**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) dengan pernyataan STAB Nalanda menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa adalah sebagai berikut;

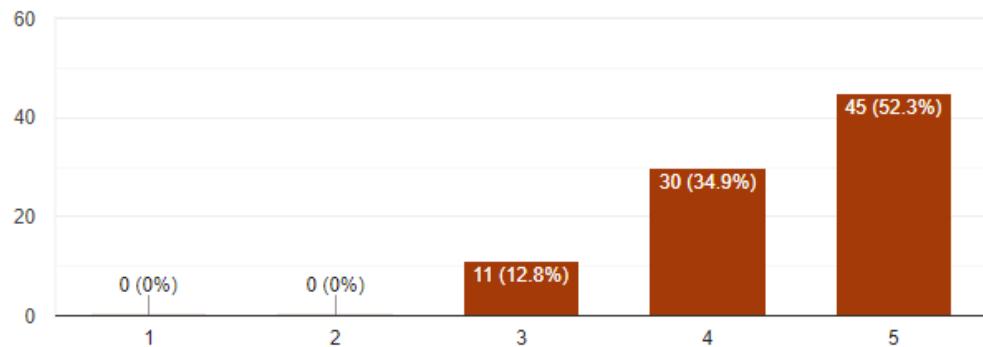
- 1 = Tidak Memuaskan (1.2 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (5.8 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (24.4 %)
- 4 = Memuaskan (45.3 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (23.3 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menyediakan dosen untuk bimbingan konseling agar mahasiswa/mahasiswi dapat menyampaikan permasalahan maupun kendala selama perkuliahan berjalan.

### 3.2. STAB Nalanda Menyediakan Beasiswa Bagi Mahasiswa yang Tidak Mampu

2. STAB Nalanda menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu

86 responses



**Gambar. 19 Kepuasan Ketersediaan Beasiswa**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) dengan pernyataan STAB Nalanda menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu adalah sebagai berikut;

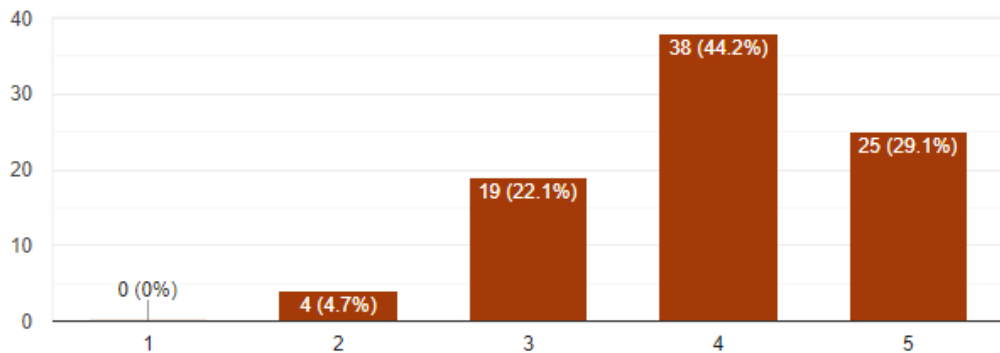
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (0.0 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (12.8 %)
- 4 = Memuaskan (34.9 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (52.3 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswa memberikan nilai 5 yaitu sangat memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswa ada yang memberikan nilai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu untuk meringankan beban biaya saat mereka ingin berkuliah di STAB Nalanda.

### 3.3. STAB Nalanda Membantu Mahasiswa Apabila Menghadapi Masalah Akademik

3. STAB Nalanda membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik

86 responses



**Gambar. 20 Kepuasan Bantuan Masalah Akademik**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) dengan pernyataan STAB Nalanda membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik adalah sebagai berikut;

- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (4.7 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (22.1 %)
- 4 = Memuaskan (44.1 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (29.1 %)

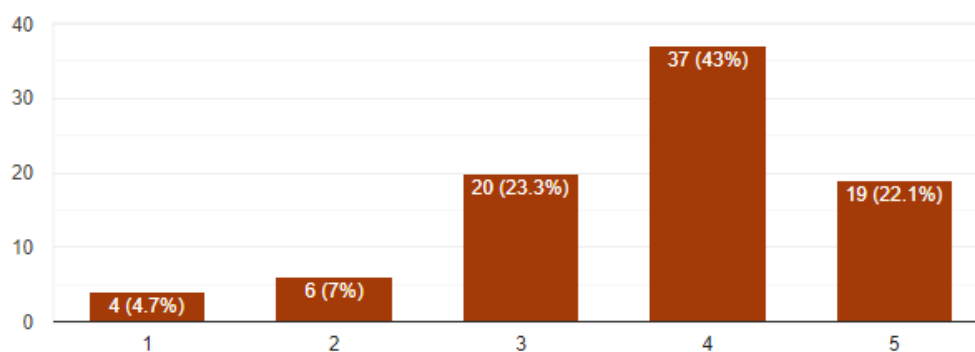
Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus lebih meningkatkan kepedulian serta tanggapan yang cepat terhadap masalah akademik yang terjadi di STAB Nalanda agar kualitas akademik di STAB Nalanda bisa mengalami peningkatan mutu serta kualitas yang nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas perkuliahan yang dijalankan oleh mahasiswa/mahasiswi STAB Nalanda.



### 3.4. Pimpinan STAB Nalanda Beserta Jajarannya Menyediakan Waktu Bagi Orang Tua Mahasiswa Untuk Berkonsultasi

4. Pimpinan STAB Nalanda beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi

86 responses



**Gambar. 21 Kepuasan Waktu Konsultasi Orang Tua**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) dengan pernyataan pimpinan STAB Nalanda beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi adalah sebagai berikut;

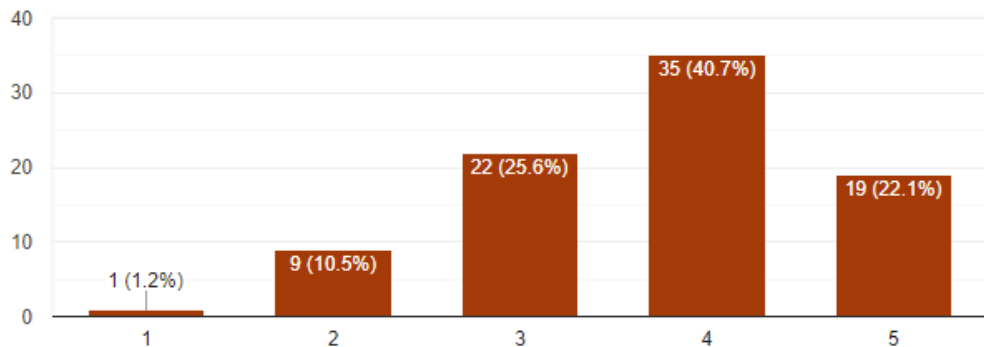
- 1 = Tidak Memuaskan (4.7 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (7.0 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (23.3 %)
- 4 = Memuaskan (43.0 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (22.1 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kebanyakan dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, khususnya pimpinan STAB Nalanda beserta jajarannya harus menyediakan lebih banyak waktu untuk orang tua mahasiswa/mahasiswi STAB Nalanda agar dapat berkonsultasi dengan baik seputar perkuliahan yang berlangsung.

### 3.5. STAB Nalanda Memberikan Bantuan Asuransi Bagi Mahasiswa Yang Mendapatkan Musibah Kecelakaan

5. STAB Nalanda memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan

86 responses



**Gambar. 22 Kepuasan Asuransi Mahasiswa**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) dengan pernyataan pimpinan STAB Nalanda memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan adalah sebagai berikut;

- 1 = Tidak Memuaskan (1.2 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (10.5 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (25.6 %)
- 4 = Memuaskan (40.7 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (22.1 %)

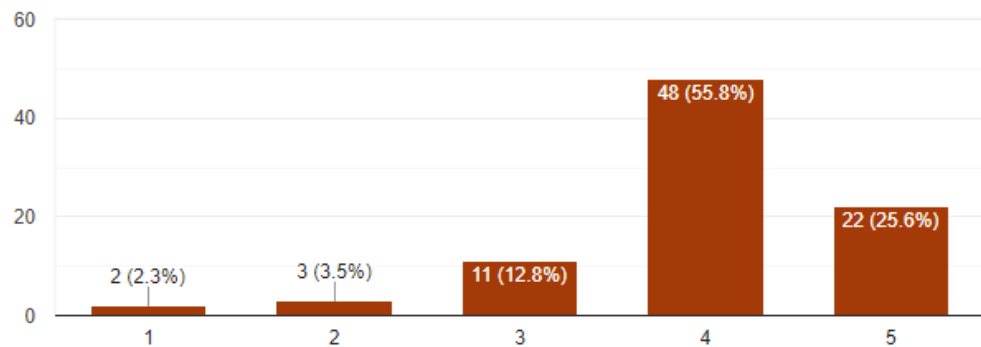
Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai lainnya. Namun ada beberapa mahasiswa yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda dapat memberikan bantuan berupa asuransi khususnya bagi mahasiswa/mahasiswi STAB Nalanda yang mendapat musibah seperti kecelakaan, dsb.

#### 4. ASPEK ASSURANCE (Perlakuan pada mahasiswa)

##### 4.1. Staf Administrasi Akademik Santun Dalam Memberikan Pelayanan

1. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan

86 responses



**Gambar. 23 Kepuasan Kesantunan Tenaga Kependidikan**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa) dengan pernyataan staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut;

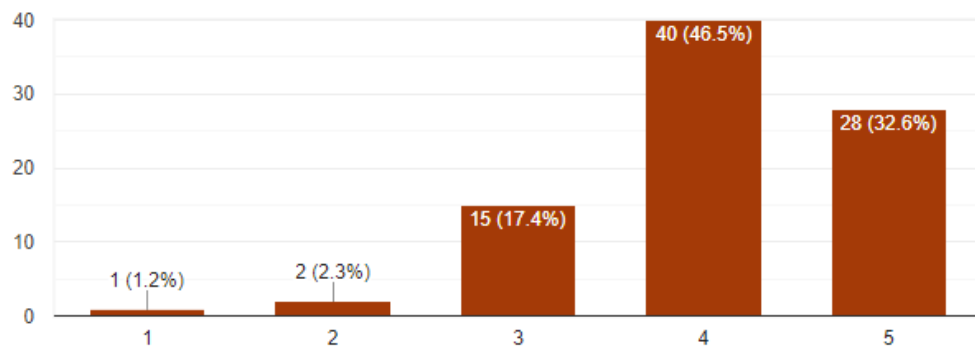
- 1 = Tidak Memuaskan (2.3 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (3.5 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (12.8 %)
- 4 = Memuaskan (55.8 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (25.6 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, staf administrasi akademik yang bekerja lebih meningkatkan sopan santun yang baik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/mahasiswi atau kepada orang tua wali yang membutuhkan informasi seputar akademik.

#### 4.2. Permasalahan/Keluhan Mahasiswa Ditangani Oleh STAB Nalanda Melalui Dosen PA (Pembimbing Akademik)

2. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STAB Nalanda melalui dosen PA (pembimbing akademik)

86 responses



**Gambar. 24 Kepuasan terhadap Dosen Pembimbing Akademik**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa) dengan pernyataan permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STAB Nalanda melalui dosen PA (pembimbing akademik) adalah sebagai berikut;

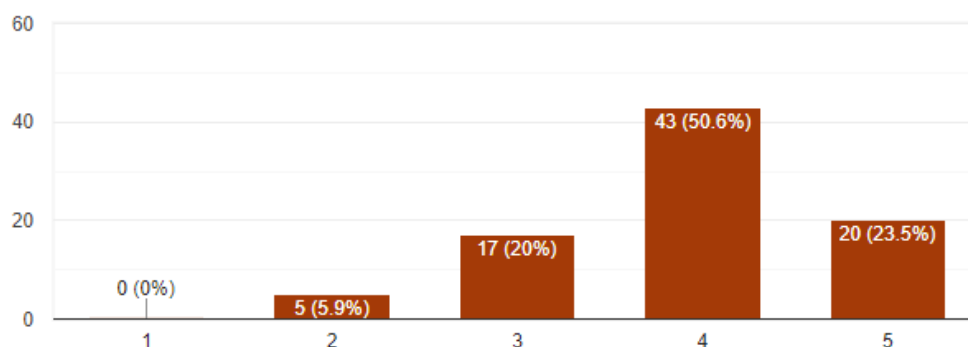
- 1 = Tidak Memuaskan (1.2 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (2.3 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (17.4 %)
- 4 = Memuaskan (46.5 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (32.6 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kebanyakan dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus meningkatkan kepedulian terhadap permasalahan/keluhan mahasiswa/mahasiswi melalui tenaga pendidik/dosen yang bertugas sebagai pembimbing akademik (PA) agar mahasiswa/mahasiswi bisa mendapatkan solusi bahkan menyelesaikan bersama guna kemajuan STAB Nalanda.

### 4.3. Permasalahan/Keluhan Mahasiswa Ditangani Oleh STAB Nalanda Melalui Dosen Bimbingan Konseling

3. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STAB Nalanda melalui dosen bimbingan konseling

85 responses



**Gambar. 25 Kepuasan Ketanggapan Dosen Bimbingan Konseling**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa) dengan pernyataan permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STAB Nalanda melalui dosen bimbingan konseling adalah sebagai berikut;

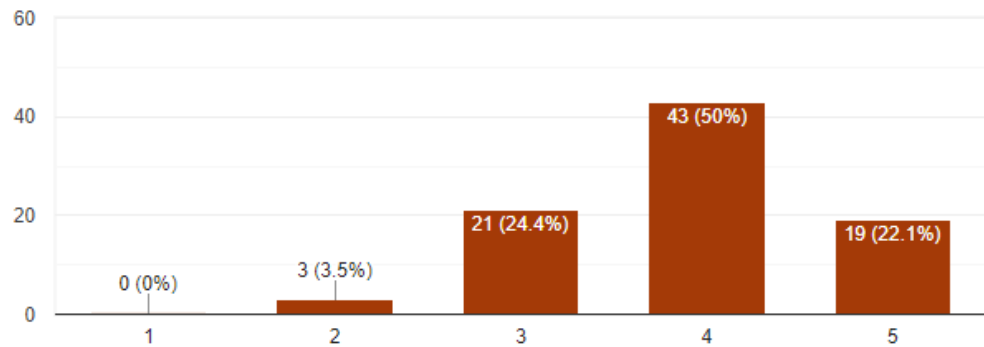
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (5.9 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (20.0 %)
- 4 = Memuaskan (50.6 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (23.5 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus meningkatkan kepedulian terhadap permasalahan/keluhan mahasiswa/mahasiswi melalui dosen bimbingan konseling dan ditanggapi dengan baik agar menemukan solusi dan penyelesaian masalah yang terjadi guna meningkatkan kemajuan STAB Nalanda.

#### 4.4. Setiap Pekerjaan/Tugas Selalu Dikembalikan Kepada Mahasiswa

4. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan kepada mahasiswa

86 responses



**Gambar. 26 Kepuasan Pengembalian Tugas Mahasiswa**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa) dengan pernyataan setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan kepada mahasiswa adalah sebagai berikut;

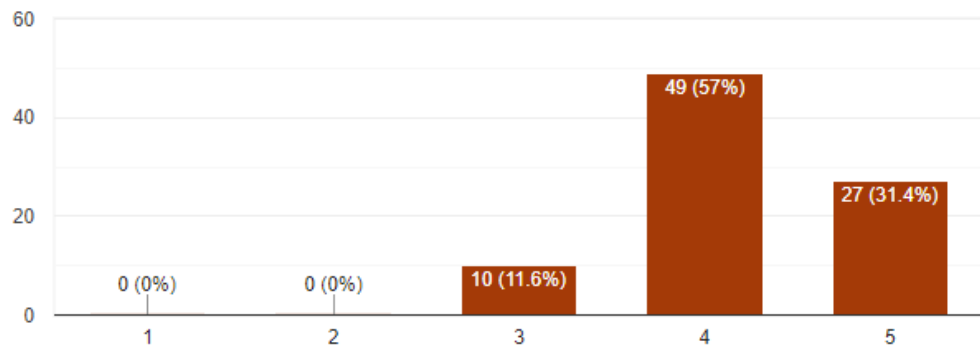
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (3.5 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (24.4 %)
- 4 = Memuaskan (50.0 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (22.1 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, peningkatan terhadap kecepatan pengembalian tugas/pekerjaan kepada mahasiswa/mahasiswi harus dilakukan di STAB Nalanda.

#### 4.5. Waktu Dipergunakan Secara Efektif Oleh Dosen Dalam Proses Pengajaran

5. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran

86 responses



**Gambar. 27 Kepuasan Kefektifan Waktu Dosen dalam Mengajar**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa) dengan pernyataan waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran adalah sebagai berikut;

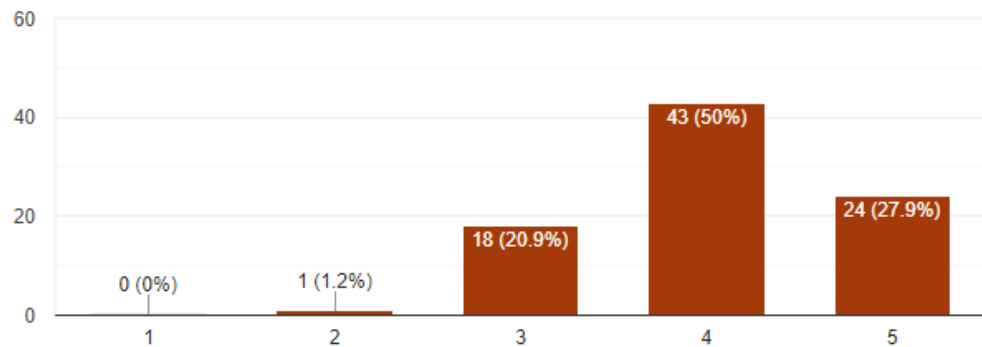
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (0.0 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (11.6 %)
- 4 = Memuaskan (57.0 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (31.4 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menghimbau kepada tenaga pendidik/dosen untuk menggunakan waktu secara efektif dalam proses pengajaran agar mahasiswa/mahasiswi dapat mengikuti perkuliahan dengan baik.

#### 4.6. Sanksi Bagi Mahasiswa Yang Melanggar Peraturan Telah Ditetapkan STAB Nalanda Dan Berlaku Untuk Semua Mahasiswa Tanpa Terkecuali

6. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan telah ditetapkan STAB Nalanda dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali

86 responses



**Gambar. 28 Kepuasan Kefektifan Sanki Pelanggaran Aturan**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa) dengan pernyataan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan telah ditetapkan STAB Nalanda dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali adalah sebagai berikut;

- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (1.2 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (20.9 %)
- 4 = Memuaskan (50 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (27.9 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menetapkan peraturan/aturan yang wajib dijalankan oleh seluruh mahasiswa/mahasiswi STAB Nalanda tanpa terkecuali serta tidak ada perlakuan istimewa terhadap beberapa mahasiswa/mahasiswi untuk sanksi jika ada yang melanggar.

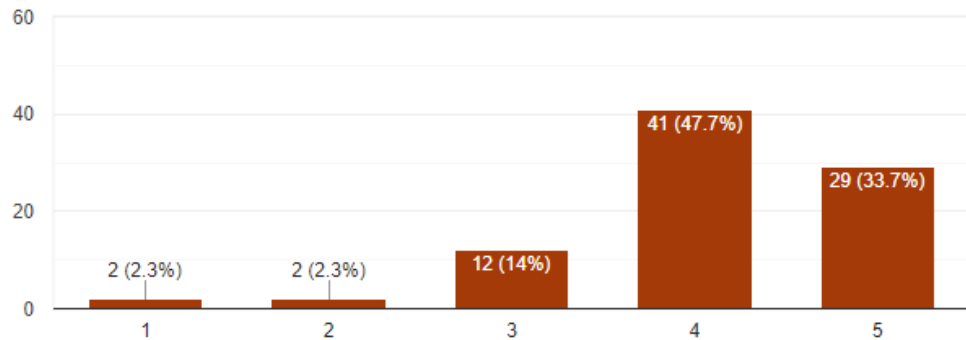


## 5. ASPEK EMPHATY (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

### 5.1. Kepedulian STAB Nalanda Dalam Memahami Kepentingan Dan Kesulitan Mahasiswa

1. Kepedulian STAB Nalanda dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

86 responses



**Gambar. 29 Kepuasan Respon STAB Nalanda Atas Kesulitan Mahasiswa**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) dengan pernyataan kepedulian STAB Nalanda dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa adalah sebagai berikut;

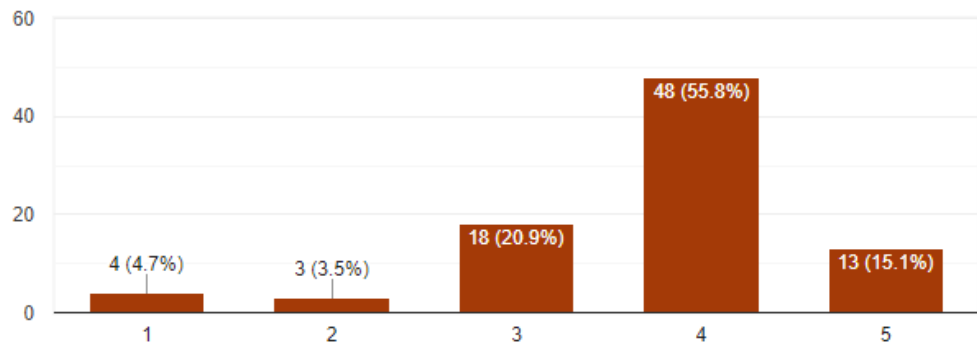
- 1 = Tidak Memuaskan (2.3 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (2.3 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (14 %)
- 4 = Memuaskan (47.7 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (33.7 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus meningkatkan kepedulian terhadap memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa/mahasiswi agar memberikan rasa baik dan nyaman dalam proses perkuliahan berlangsung.

## 5.2. Besarnya Kontribusi Biaya (Sumbangan Pengembangan Lembaga) Dibicarakan Dengan Orang Tua Wali Mahasiswa

2. Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa

86 responses



**Gambar. 30 Kepuasan Kontribusi Biaya Pendidikan**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) dengan pernyataan besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan Lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa adalah sebagai berikut;

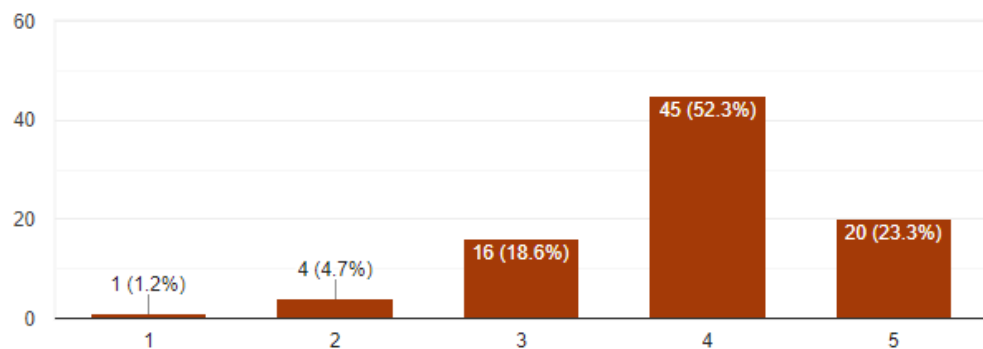
- 1 = Tidak Memuaskan (4.7 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (3.5 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (20.9 %)
- 4 = Memuaskan (55.8 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (15.1 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus memberikan lebih banyak kontribusi biaya berupa sumbangan pengembangan Lembaga yang nantinya akan dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa/mahasiswi STAB Nalanda.

### 5.3. STAB Nalanda Memonitor Terhadap Kemajuan Mahasiswa Melalui Dosen Pembimbing Akademik Atau Dosen Bimbingan Konseling

3. STAB Nalanda memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling

86 responses



**Gambar. 31 Kepuasan Monitoring Kemajuan Mahasiswa**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) dengan pernyataan STAB Nalanda memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling adalah sebagai berikut;

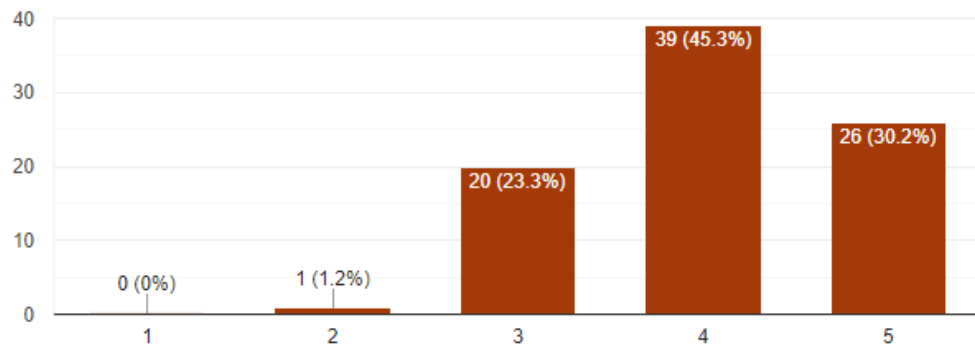
- 1 = Tidak Memuaskan (1.2 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (4.7 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (18.6 %)
- 4 = Memuaskan (52.3 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (23.3 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda dapat memonitor terhadap kemajuan mahasiswa/mahasiswi melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling agar mengetahui perkembangan mahasiswa/mahasiswi STAB Nalanda.

#### 5.4. Dosen Bersedia Membantu Mahasiswa Yang Mengalami Kesulitan Bidang Akademik/Mata Kuliah

4. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah

86 responses



**Gambar. 32 Kepuasan Respon STAB Nalanda atas Kesulitan Mahasiswa**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) dengan pernyataan dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah adalah sebagai berikut;

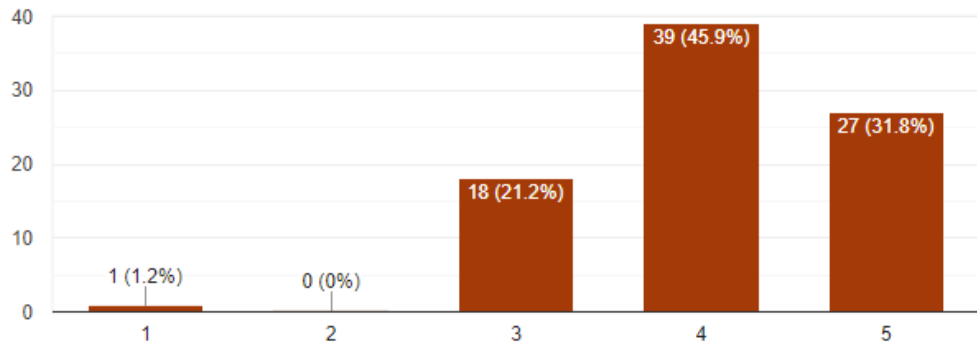
- 1 = Tidak Memuaskan (0.0 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (1.2 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (23.3 %)
- 4 = Memuaskan (45.3 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (30.2 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai kurang memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menghimbau kepada tenaga pendidik/dosen dapat bersedia membantu mahasiswa/mahasiswi yang mengalami kesulitan maupun masalah khususnya dalam bidang akademik seperti mata kuliah.

## 5.5. Dosen Bersikap Terbuka, Kooperatif Dengan Mahasiswa

### 5. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa

85 responses



**Gambar. 33 Kepuasan atas Dosen (Bersikap Terbuka, Kooperatif Dengan Mahasiswa)**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) dengan pernyataan dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa adalah sebagai berikut;

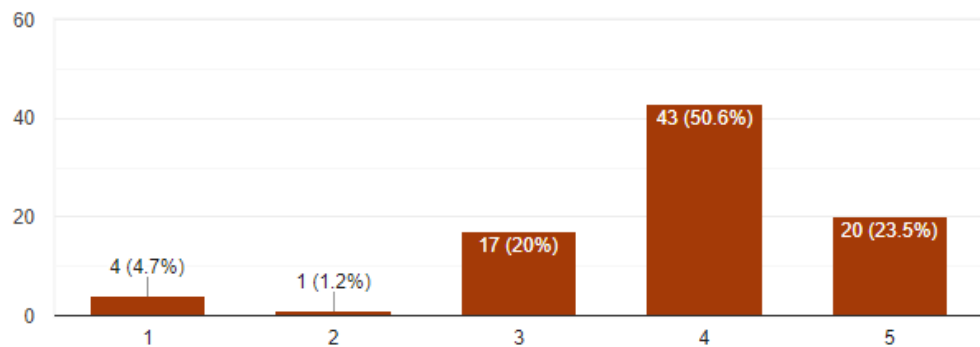
- 1 = Tidak Memuaskan (1.2 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (0.0 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (21.2 %)
- 4 = Memuaskan (45.9 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (31.8 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus menghimbau kepada tenaga pendidik/dosen agar dapat bersikap lebih terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa/mahasiswi STAB Nalanda khususnya dalam bidang akademik/perkuliahahan.

## 5.6. STAB Nalanda Berusaha Memahami Minat Dan Bakat Mahasiswa Dan Berusaha Untuk Mengembangkannya

6. STAB Nalanda berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

85 responses



**Gambar. 34 Kepuasan atas STAB Nalanda Yang Memahami Minat dan Bakat Mahasiswa**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) dengan pernyataan STAB Nalanda berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya adalah sebagai berikut;

- 1 = Tidak Memuaskan (4.7 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (1.2 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (20.0 %)
- 4 = Memuaskan (50.6 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (23.5 %)

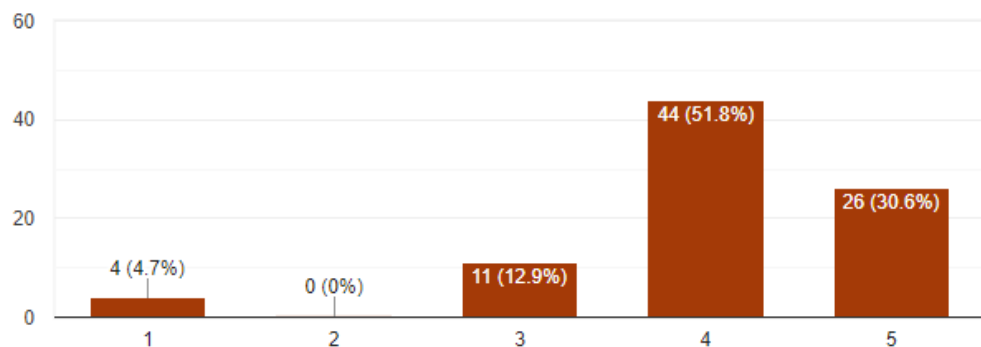
Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus meningkatkan kepedulian serta lebih memahami minat dan bakat mahasiswa/mahasiswi dan berusaha untuk mengembangkan minat dan bakat mereka agar dapat menjadi nilai lebih untuk mahasiswa/mahasiswa STAB Nalanda.

## 6. ASPEK INFORMATION SYSTEM (Sistem Informasi Kemahasiswaan)

### 6.1. STAB Nalanda Memberikan Informasi Sistem Perkuliahan Dalam Bentuk Buku Panduan Perkuliahan

1. STAB Nalanda memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan

85 responses



**Gambar. 35 Kepuasan Buku Panduan Perkuliahan**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan) dengan pernyataan STAB Nalanda memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan adalah sebagai berikut;

- 1 = Tidak Memuaskan (4.7 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (0.0 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (12.9 %)
- 4 = Memuaskan (51.8 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (30.6 %)

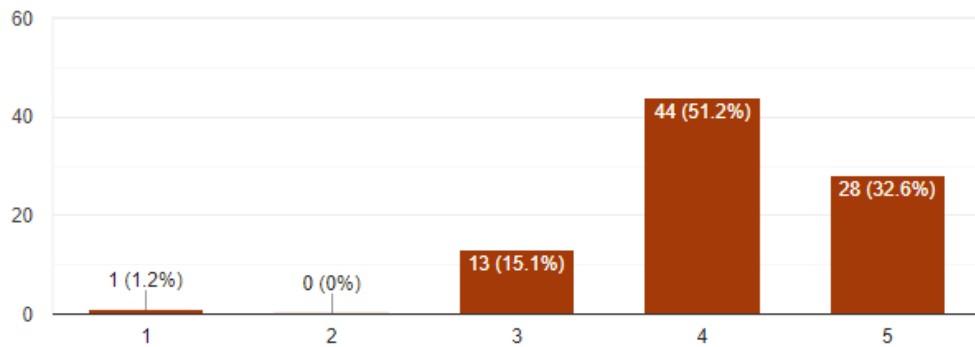
Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memeberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harusnya menyediakan buku panduan perkuliahan secara lengkap dalam memberikan khususnya informasi

perkuliahan kepada mahasiswa/mahasiswi agar mereka bisa memahaminya dengan baik.

## 6.2. STAB Nalanda Memberikan Informasi Akademik Dan Pelayanan Non Akademik Dalam Bentuk Website (Online)

2. STAB Nalanda memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)

86 responses



**Gambar. 36 Kepuasan Website STAB Nalanda**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan) dengan pernyataan STAB Nalanda memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online) adalah sebagai berikut;

- 1 = Tidak Memuaskan (1.2 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (0.0 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (15.1 %)
- 4 = Memuaskan (51.2 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (32.6 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir keseluruhan dari mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Walaupun hasil penilaian sudah cukup baik, STAB Nalanda harus terus meningkatkan pelayanan non akademik serta memberikan informasi akademik dalam bentuk website secara online agar mudah di akses oleh

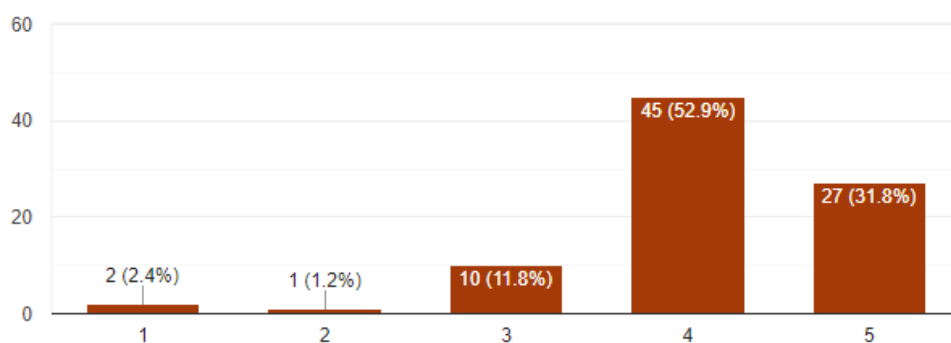


keseluruhan mahasiswa/mahasiswi dalam mencari informasi seputar perkuliahan di STAB Nalanda.

### 6.3. STAB Nalanda Secara Terbuka Memberikan Informasi Dan Pelayanan Baik Akademik Maupun Non Akademik

3. STAB Nalanda secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik

85 responses



**Gambar. 37 Kepuasan atas Keterbukaan Memberikan informasi**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan) dengan pernyataan STAB Nalanda secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik adalah sebagai berikut;

- 1 = Tidak Memuaskan (2.4 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (1.2 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (11.8 %)
- 4 = Memuaskan (52.9 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (31.8 %)

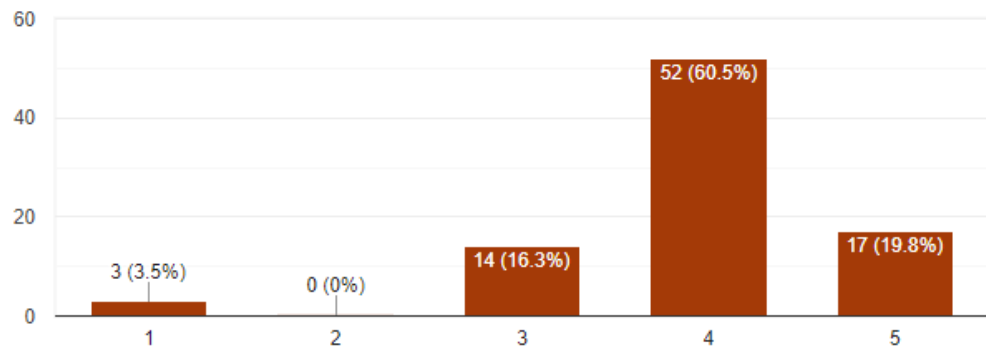
Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memeberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus meningkatkan pelayanan baik akademik maupun non akademik secara terbuka kepada seluruh mahasiswa/mahasiswi di STAB Nalanda agar mahasiswa/mahasiswi yang bersangkutan dapat memahami dengan baik terhadap informasi yang diberikan.



## 6.4. STAB Nalanda Membuka Layanan Pengaduan Bagi Mahasiswa Yang Memiliki Permasalahan

4. STAB Nalanda membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan

86 responses



**Gambar. 38 Kepuasan atas Layanan Pengaduan Mahasiswa**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan) dengan pernyataan STAB Nalanda membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan adalah sebagai berikut;

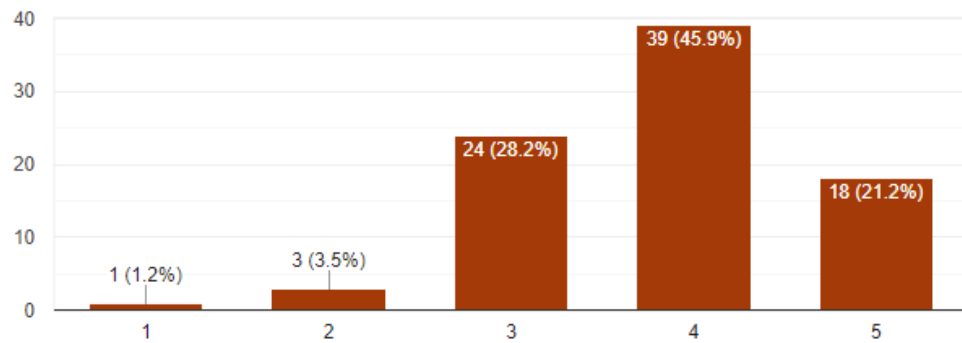
- 1 = Tidak Memuaskan (3.5 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (0.0 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (16.3 %)
- 4 = Memuaskan (60.5 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (19.8 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memeberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus meningkatkan pelayanan pengaduan bagi mahasiswa/mahasiswi yang memiliki permasalahan akademik maupun non akademik agar mahasiswa/mahasiswi bisa menemukan solusi atas permasalahan yang terjadi.

## 6.5. STAB Nalanda Berusaha Memberikan Respon Positif Setiap Pengaduan Mahasiswa

5. STAB Nalanda berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa

85 responses



**Gambar. 39 Kepuasan atas Respon STAB Nalanda dalam Pengaduan Mahasiswa**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan) dengan pernyataan STAB Nalanda berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa adalah sebagai berikut;

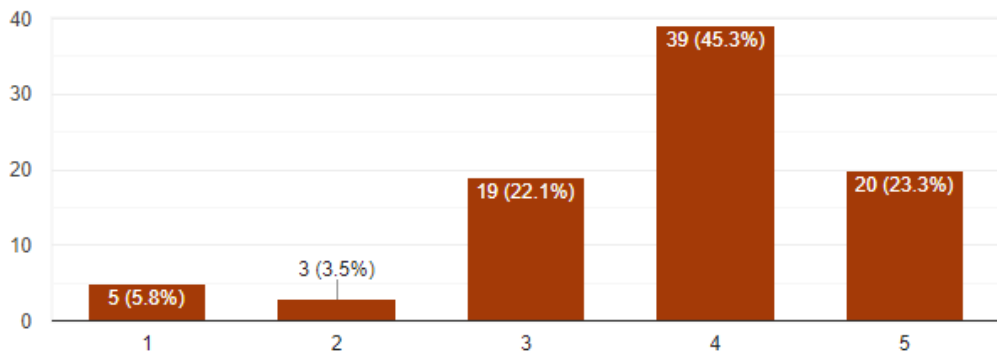
- 1 = Tidak Memuaskan (1.2 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (3.5 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (28.2 %)
- 4 = Memuaskan (45.9 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (21.2 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memeberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus lebih berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa/mahasiswi serta lebih memperhatikan permasalahan ataupun perkembangan mahasiswa/mahasiswi di STAB Nalanda.

## 6.6. STAB Nalanda Berusaha Secara Transparan Dalam Menjelaskan Penggunaan Dana Kemahasiswaan

6. STAB Nalanda berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan

86 responses



**Gambar. 40 Kepuasan atas Transparansi Penggunaan Dana Kemahasiswaan**

Berdasarkan grafik diatas dalam Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan) dengan pernyataan STAB Nalanda berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana mahasiswa adalah sebagai berikut;

- 1 = Tidak Memuaskan (5.8 %)
- 2 = Kurang Memuaskan (3.5 %)
- 3 = Cukup Memuaskan (22.1 %)
- 4 = Memuaskan (45.3 %)
- 5 = Sangat Memuaskan (23.3 %)

Dengan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan hampir setengah dari jumlah keseluruhan mahasiswa/mahasiswi memberikan nilai 4 yaitu memuaskan dari pada nilai yang lainnya. Namun beberapa mahasiswa/mahasiswi ada yang memeberikan nilai tidak memuaskan sampai cukup memuaskan. Maka dari itu, STAB Nalanda harus bersikap transparan khususnya dalam penggunaan dana mahasiswa/mahasiswi agar meminimalisasi penuduhan penggelapan uang atau sebagainya.

## BAB III

### KESIMPULAN & SARAN

#### 3.1. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada semester Genap 2020/2021 adalah sebagai berikut:

1. Aspek *Reliability*, mahasiswa menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan dinilai sudah sangat baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan. Sebanyak 45.8% mahasiswa menilai pelayanan yang diberikan oleh dosen, tenaga pendidikan dan unit pengelola sudah baik dan 28.9% menilai sangat baik, dan sisanya menilai cukup 20.8% dan kurang sebanyak 4.5%
2. Aspek *Responsiveness*, mahasiswa menilai kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat cukup baik, hanya saja ada catatan beberapa mahasiswa berharap kedepannya pelayanan dari dosen dan tenaga kependidikan bisa lebih cepat. Sebanyak 54% mahasiswa menilai baik, 28.7 % sangat baik dan sisanya sebanyak 16.3 % cukup dan 1% kurang dalam merespon kebutuhan mahasiswa.
3. Aspek *Assurance*, mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan berjalan dengan baik sesuai dengan aturan dan kode etik yang ada. Sebanyak 51.7% mahasiswa menilai baik, 27.2 % sangat baik dan sisanya sebanyak 17.9 % cukup dan 3.3% kurang.
4. Aspek *Emphathy*, mahasiswa menilai kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik. Mahasiswa yang kurang mampu diberikan beasiswa dan juga ada pelayanan kesehatan serta asrama untuk para mahasiswa. Sebanyak 49.6% mahasiswa menilai baik, 26.3 % sangat baik dan sisanya sebanyak 19.7 % cukup dan 4.5 % kurang.
5. Aspek *Tangible*, mahasiswa menilai bahwa kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana yang ada sudah di STAB Balanda sudah baik dan lengkap terutama di sarana tempat ibadah, perpustakaan dan ruang kelas sudah sangat memadai, hanya saja ada beberapa mahasiswa menyatakan beberapa hal masih kurang terutama di kebersihan toilet dan kelengkapan laboratorium. Sebanyak 45.8 % mahasiswa menilai baik, 28.9 % sangat baik dan sisanya sebanyak 20.8 % cukup dan 4.5 % kurang.

6. Aspek *System Information*, mahasiswa menilai bahwa sistem informasi yang tersedia di program studi dan juga STAB Nalanda sudah baik. Pemberian informasi dan juga layanan pengaduan sudah cukup memuaskan. Sebanyak 51.3 % mahasiswa menilai baik, 26.6 % sangat baik dan sisanya sebanyak 17.7 % cukup dan 4.5 % kurang.

### **3.2. Saran**

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

#### **1. Kenyamanan toilet**

- a. Disarankan untuk dilakukan perbaikan toilet, termasuk kran washstafel pada toilet di beberapa lantai, dilakukan pula *general cleaning* secara bergilir.
- b. Disarankan Bagian Umum membuat jadwal kontrol termasuk untuk kran, lampu dan kloset
- c. Disarankan adanya penambahan alokasi dana tiap tahunnya untuk kebersihan, kerusakan ringan
- d. Disarankan Bagian Umum dapat menerima laporan kerusakan ringan, secara langsung agar proses perbaikan dapat ditangani

#### **2. Pelayanan kepada mahasiswa**

- 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.

## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

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

- a. Pembuatan jadwal *general cleaning* untuk kebersihan Toilet
- b. Pembuatan Jadwal Kontrol harian oleh bagian umum untuk mengontrol kenyamanan toilet termasuk kran, lampu dan kloset
- c. Penambahan anggaran khusus untuk kebersihan dan kerusakan ruangan
- d. Menerima laporan langsung dari seluruh civitas akademika dalam bentuk tatap muka maupun memberikan informasi melalui whatsapp group
- e. 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. 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.
- d. Merawat seluruh sarana dan prasarana aset secara berkala.
- e. Menambah koleksi buku yang *up to date*.
- f. Meningkatkan fasilitas laboratorium untuk pembelajaran.
- g. Menambah dan menjaga fasilitas sarana publik lainnya (Cetya, mushola, parkir, BEM, ruang UKM).
- h. Memberikan pelatihan strategi mengajar untuk para dosen.
- i. 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 Program Studi S1 Pendidikan Keagamaan Buddha 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**

<b>Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Tahun 2020/2021</b>					
<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) Tangibles (2) Reliability (3) Responsiveness (4) Assurance (5) Emphaty (6) Information System.</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 = Tidak Memuaskan 2 = Kurang Memuaskan 3 = Cukup Memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat Memuaskan</p>					
<b>Identitas Responden</b>		<i>*Description (optional)</i>			
<b>Program Studi</b>		<input type="radio"/> S1 Pendidikan Keagamaan Buddha			
<b>Jenis Kelamin</b>		<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan			
<b>Tahun Masuk</b>		<i>*Short answer text</i>			
<b>1. ASPEK TANGIBLES (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)</b> Pilihlah salah satu jawaban yang menurutmu paling sesuai.					
Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	1	2	3	4	5
Ruang kuliah sejuk dan nyaman	1	2	3	4	5
Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	1	2	3	4	5
STAB Nalanda memiliki perpustakaan yang lengkap.	1	2	3	4	5
Laboratorium yang relevan dengan keilmuan bagi mahasiswa	1	2	3	4	5
Ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan STAB Nalanda	1	2	3	4	5

Ketersediaan fasilitas kamar kecil/toilet yang cukup dan bersih	1	2	3	4	5
Fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa di STAB Nalanda	1	2	3	4	5
<b>2. ASPEK RELIABILITY (Kehandalan Dosen, Staf Akademik)</b> Pilihlah salah satu jawaban yang menurutmu paling sesuai.					
Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	1	2	3	4	5
Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab.	1	2	3	4	5
Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan.	1	2	3	4	5
Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.	1	2	3	4	5
Dosen datang tepat waktu.	1	2	3	4	5
Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.	1	2	3	4	5
Satuan acara perkuliahan yang dibuat dosen.	1	2	3	4	5
<b>3. ASPEK RESPONSIVENESS (Sikap Tanggap)</b> Pilihlah salah satu jawaban yang menurutmu paling sesuai.					
STAB Nalanda menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa.	1	2	3	4	5
STAB Nalanda menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	1	2	3	4	5
STAB Nalanda membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	1	2	3	4	5
Pimpinan STAB Nalanda beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	1	2	3	4	5
STAB Nalanda memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	1	2	3	4	5
<b>4. ASPEK ASSURANCE (Perlakuan pada mahasiswa)</b> Pilihlah salah satu jawaban yang menurutmu paling sesuai.					
Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STAB Nalanda melalui dosen PA (pembimbing akademik).	1	2	3	4	5

Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STAB Nalanda melalui dosen bimbingan konseling.	1	2	3	4	5
Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan kepada mahasiswa.	1	2	3	4	5
Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.	1	2	3	4	5
Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan telah ditetapkan STAB Nalanda dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.	1	2	3	4	5
<b>5. ASPEK EMPHATY (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)</b> Pilihlah salah satu jawaban yang menurutmu paling sesuai.					
Kepedulian STAB Nalanda dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	1	2	3	4	5
Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	1	2	3	4	5
STAB Nalanda memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling	1	2	3	4	5
Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	1	2	3	4	5
Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	1	2	3	4	5
STAB Nalanda berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	1	2	3	4	5
<b>6. ASPEK INFORMATION SYSTEM (Sistem Informasi Kemahasiswaan)</b> Pilihlah salah satu jawaban yang menurutmu paling sesuai.					
STAB Nalanda memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	1	2	3	4	5
STAB Nalanda memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)	1	2	3	4	5
STAB Nalanda secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	1	2	3	4	5

STAB Nalanda membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	1	2	3	4	5
STAB Nalanda berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	1	2	3	4	5
STAB Nalanda berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	1	2	3	4	5
<b>Tuliskan saran-saran anda dalam meningkatkan pelayanan akademik STAB Nalanda</b>	<i>*Long answer text</i>				