

LAPORAN SURVEI KEPUASAN
TATA PAMONG, TATA KELOLA
DAN KERJA SAMA
(PERIODE 2022/2023)



Lembaga Penjaminan Mutu Internal
Sekolah Tinggi Teologi Reformed Injili Internasional

Daftar Isi

Daftar Tabel.....	ii
Daftar Gambar	ii
Pendahuluan.....	1
Profil Responden.....	1
Hasil Kuesioner.....	2
Kesimpulan dan Rekomendasi Perbaikan.....	8

Daftar Tabel

1. Tabel 1 Tabel kuesioner kepuasan dosen terhadap Manajemen dan Administrasi STTRII
2. Tabel 2 Tabel Kuesioner Kepuasan Tendik terhadap Manajemen dan Administrasi STTRII
3. Tabel 3 Tabel Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
4. Tabel 4 Tabel Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap STTRII Gambar 5 Pemahaman responden terhadap Misi STTRII

Daftar Gambar

1. Gambar 1 Responden Berdasarkan Profil
2. Gambar 2 Dosen Berdasarkan Program Studi
3. Gambar 3 Mahasiswa Berdasarkan Program Studi
4. Gambar 4 Mitra Kerja Sama Berdasarkan Tingkat Kerja Sama
5. Gambar 5 Indikator Kepuasan Dosen terhadap Manajemen dan Administrasi
6. Gambar 6 Kepuasan Tendik Terhadap Manajemen dan Administrasi
7. Gambar 7 Indikator Persepsi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan BAAK
8. Gambar 8 Indikator Kepuasan Mahasiswa Terhadap STTRII
9. Gambar 9 Diagram Kepuasan Mitra Kerja Sama dalam Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi

Pendahuluan

Survei kepuasan tata pamong, tata kelola dan kerjasama dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) STT Reformed Injili Internasional (STTRII) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan civitas akademika terhadap tata pamong, tata kelola dan kerjasama, baik pada program Sarjana, Magister, dan Doktor STTRII pada periode 2022/2023. Selain itu, survei ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kekuatan ataupun kelemahan dari tata pamong, tata kelola dan kerjasama yang telah dilakukan di lingkungan STTRII selama ini, sehingga setiap kelemahan yang ada dapat segera ditangani dan kekuatan yang ada ditingkatkan kualitasnya sehingga STTRII dapat menjadi sekolah tinggi yang lebih baik lagi di dalam mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Adapun untuk mengetahui keadaan tata pamong, tata kelola dan juga kerja sama, LPMI mengedarkan lima kuesioner yang dianggap dapat mewakili dan memberikan gambaran yang konkrit dan akurat. Kelima kuesioner tersebut antara lain:

1. [Survei kepuasan dosen terhadap manajemen dan administrasi](#)
2. [Survei kepuasan tendik terhadap manajemen dan administrasi](#)
3. [Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan](#)
4. [Survei kepuasan mahasiswa terhadap STTRII](#)
5. [Survei kepuasan mitra kerja sama](#)

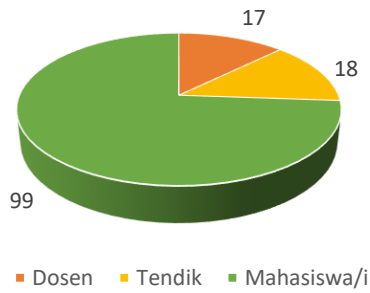
Laporan survei kepuasan ini akan menampilkan hasil dari setiap kuesioner yang kemudian akan disimpulkan dan menjadi gambaran umum keadaan tata pamong, tata kelola dan juga kerja sama yang ada di STTRII.

Profil Responden

Adapun pihak yang menjadi responden dari survei kepuasan tata pamong, tata kelola dan kerja sama adalah civitas akademika yang terlibat di dalam program Sarjana, Magister dan Doktor di STTRII dan juga para perwakilan dari Mitra Kerja Sama yang terkait. Jumlah responden yang telah memberikan tanggapan memiliki profil sebagai berikut:

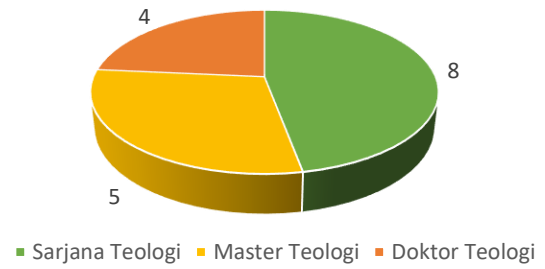
- 17 orang dosen meresponi 28 pertanyaan kuesioner (8 orang dosen pada program Sarjana Teologi, 5 orang dosen pada program Magister Teologi, 4 orang dosen pada program Doktor Teologi).
- 18 orang tendik meresponi 18 pertanyaan kuesioner.
- 95 orang mahasiswa/i yang meresponi 2 kuesioner yang terdiri dari 8 pertanyaan dan 14 pertanyaan (53 orang mahasiswa pada program Sarjana Teologi, 29 orang mahasiswa pada program Master Teologi, dan 13 orang mahasiswa pada program Doktor Teologi).
- 4 mitra kerja sama dalam skala internasional, 3 mitra kerja sama dalam skala nasional, dan 1 mitra kerja sama dalam skala wilayah.

Responden Berdasarkan Profil



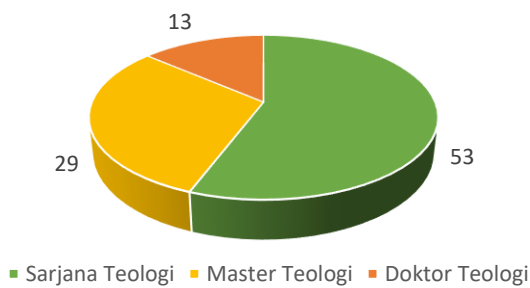
Gambar 1 Responden Berdasarkan Profil

Dosen Berdasarkan Program Studi



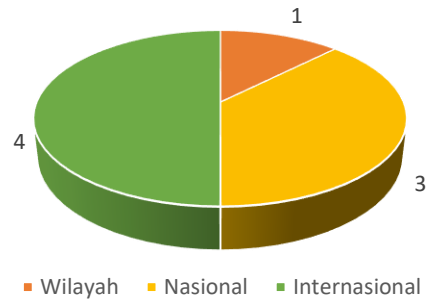
Gambar 2 Dosen Berdasarkan Program Studi

Mahasiswa Berdasarkan Program Studi



Gambar 3 Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

Mitra Kerja Sama Berdasarkan Tingkat Kerja Sama



Gambar 4 Mitra Kerja Sama Berdasarkan Tingkat Kerja Sama

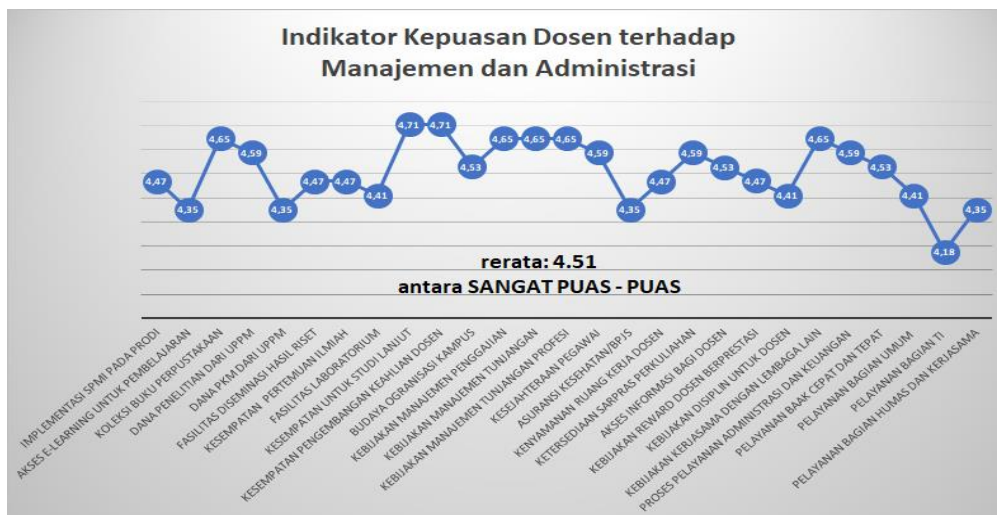
Hasil Kuesioner

Responden memberikan penilaian terhadap tata pamong, tata kelola dan kerja sama yang telah berlangsung selama ini. Adapun kuesioner yang diberikan menggunakan skala penilaian 1-5 dengan rincian sebagai berikut: Semakin tinggi angka yang dipilih (angka 5) maka artinya responden merasa sangat puas dengan keadaan yang dirujuk pada setiap pertanyaan. Sedangkan, semakin kecil angka yang dipilih (angka 1) oleh responden maka artinya responden sangat tidak puas dengan keadaan yang dideskripsikan pada setiap pertanyaan. Selain itu, para responden diberikan kesempatan pada pertanyaan terakhir untuk menyampaikan masukan dan saran terhadap tata pamong, tata kelola dan kerja sama STTRII. Sementara itu, analisis akhir sebagai kesimpulan, dianalisa dengan menggunakan metode skala likert untuk mendapatkan hasil rata-rata yang mewakili.

Hasil kuesioner kepuasan dosen terhadap Manajemen dan Administrasi STTRII

No.	Indikator	Penilaian				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Implementasi SPMI pada Prodi	58,82	29,41	11,76	0	0
2.	Akses e-learning untuk proses pembelajaran	41,18	52,94	5,88	0	0
3.	Koleksi buku di perpustakaan dan layanannya	70,59	23,53	5,88	0	0
4.	Dana penelitian yang disediakan oleh UPPM	64,71	29,41	5,88	0	0
5.	Dana pengabdian kepada masyarakat yang disediakan oleh UPPM	47,06	41,18	11,76	0	0
6.	Fasilitas diseminasi/seminar hasil riset UPPM	58,82	29,41	11,76	0	0
7.	Kesempatan mengikuti pertemuan ilmiah di luar kampus	58,82	29,41	11,76	0	0
8.	Fasilitas Laboratorium/Studio	52,94	35,29	11,76	0	0
9.	Kesempatan untuk melaksanakan studi lanjut	70,59	29,41	0	0	0
10.	Kesempatan untuk mengikuti program pengembangan keahlian dosen	76,47	17,65	5,88	0	0
11.	Budaya organisasi di kampus	64,71	23,53	11,76	0	0
12.	Kebijakan manajemen dalam hal penggajian	70,59	23,53	5,88	0	0
13.	Kebijakan manajemen dalam hal tunjangan fungsional/struktural	76,47	17,65	0	5,88	0
14.	Kebijakan manajemen tentang tunjangan profesi dosen	76,47	17,65	0	5,88	0
15.	Kesejahteraan pegawai	70,59	17,65	11,76	0	0
16.	Asuransi kesehatan/BPJS	58,82	17,65	23,53	0	0
17.	Kenyamanan ruang kerja dosen	58,82	29,41	11,76	0	0
18.	Ketersediaan sarana dan prasarana perkuliahan	70,59	17,65	11,76	0	0
19.	Akses informasi yang bermanfaat bagi dosen	58,82	35,29	5,88	0	0
20.	Kebijakan reward untuk dosen berprestasi	64,71	23,53	5,88	5,88	0
21.	Kebijakan disiplin oleh manajemen untuk dosen	52,94	35,29	11,76	0	0
22.	Kebijakan kerjasama STTRII dengan lembaga lain	76,47	11,76	11,76	0	0
23.	Proses pelayanan administrasi dan manajemen pada sub keuangan cepat dan tepat	64,71	29,41	5,88	0	0
24.	Proses administrasi dan manajemen pada sub BAAK cepat dan tepat	64,71	23,53	11,76	0	0
25.	Proses pelayanan administrasi dan manajemen pada sub umum cepat dan tepat	52,94	35,29	11,76	0	0
26.	Proses pelayanan administrasi dan manajemen UPT TI cepat dan tepat	41,18	35,29	23,53	0	0
27.	Proses pelayanan administrasi dan manajemen humas dan kerjasama cepat dan tepat	47,06	41,18	11,76	0	0

Tabel 1 Tabel kuesioner kepuasan dosen terhadap Manajemen dan Administrasi STTRII



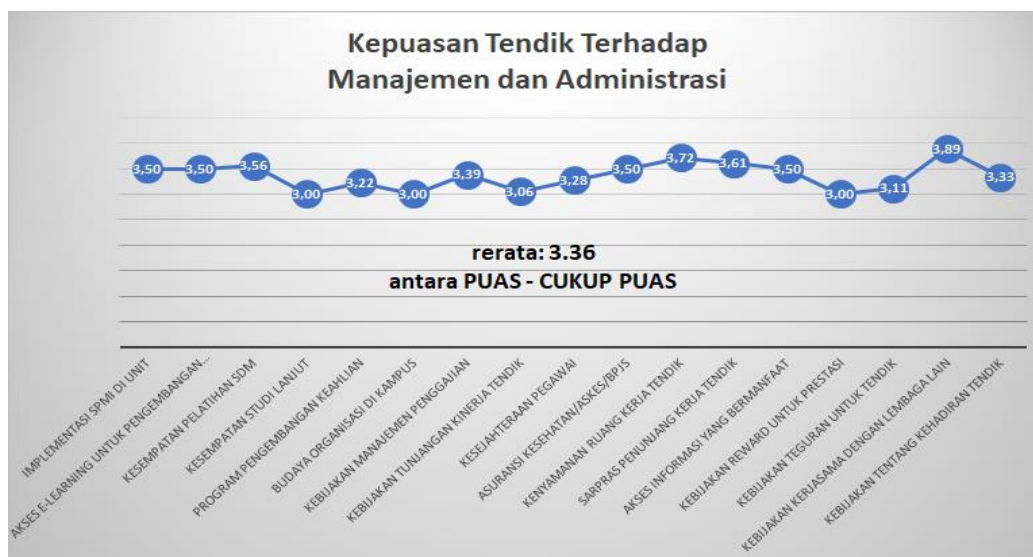
Gambar 5 Indikator Kepuasan Dosen terhadap Manajemen dan Administrasi

Berdasarkan hasil rata-rata penilaian pada tabel dan diagram di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dosen STTRII umumnya merasa puas bahkan sangat puas terhadap manajemen dan administrasi yang telah berjalan hingga kuesioner ini diedarkan. Meski demikian beberapa masukan dari para dosen untuk peningkatan manajemen dan administrasi STTRII, antara lain: Peningkatan komitmen dan semangat kebersamaan antara para dosen dan tendik, meningkatkan kesempatan penelitian bersama antara dosen dan mahasiswa melalui penulisan jurnal dan studi lapangan bersama, dan meningkatkan kinerja staf dengan melakukan spesialisasi pekerjaan.

Hasil kuesioner kepuasan tendik terhadap manajemen dan administrasi STTRII

No.	Indikator	Penilaian				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Implementasi SPMI di tiap Unit	16,67	33,33	38,89	5,56	5,56
2.	Akses e-learning sebagai pendukung pekerjaan terhadap pengembangan tendik	16,67	38,89	27,78	11,11	5,56
3.	Kesempatan mengikuti pelatihan SDM di luar STTRII	22,22	22,22	50,00	0	5,56
4.	Kesempatan untuk melaksanakan Studi Lanjut	5,56	22,22	44,44	22,22	5,56
5.	Program pengembangan keahlian tendik	16,67	22,22	33,33	22,22	5,56
6.	Budaya organisasi di kampus	11,11	11,11	55,56	11,11	11,11
7.	Kebijakan manajemen dalam hal penggajian	27,78	11,11	44,44	5,56	11,11
8.	Kebijakan manajemen dalam hal tunjangan kinerja tendik	16,67	5,56	55,56	11,11	11,11
9.	Kesejahteraan pegawai	16,67	22,22	44,44	5,56	11,11
10.	Asuransi kesehatan/Askes/BPJS	22,22	22,22	38,89	16,67	0
11.	Kenyamanan ruang kerja tendik	22,22	33,33	38,89	5,56	0
12.	Sarana Prasarana penunjang kerja tendik	22,22	22,22	50,00	5,56	0
13.	Akses informasi yang bermanfaat bagi tendik	11,11	38,89	38,89	11,11	0
14.	Kebijakan reward untuk tendik berprestasi	11,11	11,11	55,56	11,11	11,11
15.	Kebijakan teguran untuk tendik	11,11	11,11	61,11	11,11	5,56
16.	Kebijakan kerjasama STTRII dengan lembaga lain	27,78	33,33	38,89	0	0
17.	Kebijakan tentang kehadiran tendik	16,67	11,11	66,67	0	5,56

Tabel 2 Tabel Kuesioner Kepuasan Tendik terhadap Manajemen dan Administrasi STTRII



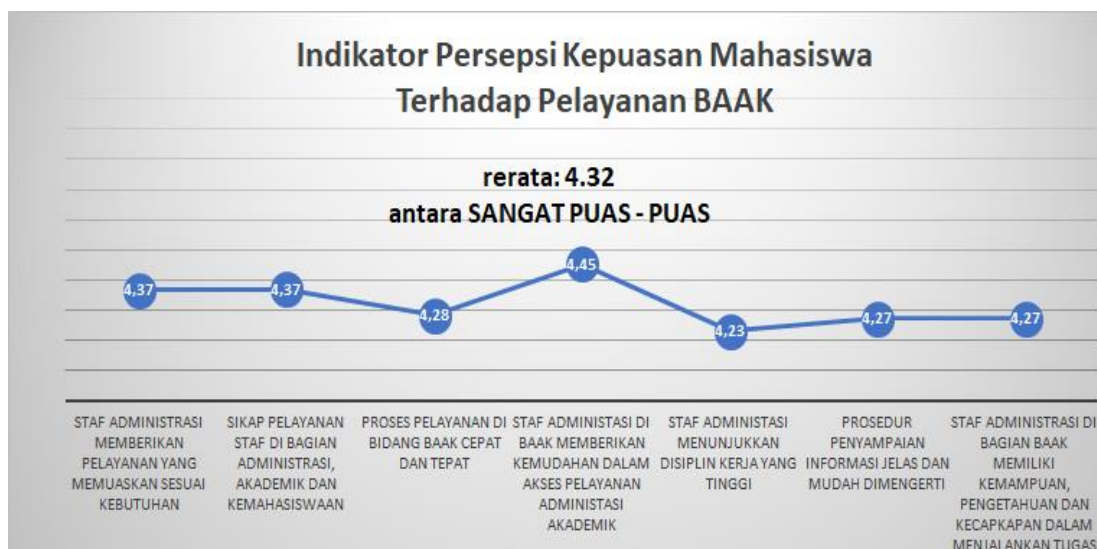
Gambar 6 Kepuasan Tendik Terhadap Manajemen dan Administrasi

Berdasarkan hasil rata-rata penilaian pada tabel dan diagram di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tendik STTRII umumnya merasa cukup puas dan puas terhadap manajemen dan administrasi yang telah berjalan hingga kuesioner ini diedarkan. Di dalam tabel kuesioner kepuasan tendik terhadap manajemen dan administrasi terlihat adanya ketidakpuasan terhadap beberapa hal, antara lain: kurangnya kesempatan pelaksanaan studi lanjut dan pengembangan keahlian tendik serta kurangnya apresiasi dan perhatian terhadap kesejahteraan tendik. Terkait kesempatan untuk pengembangan keahlian tendik telah diadakan hanya kurang merata di antara para tendik, hal ini menjadi masukan bagi STTRII untuk melakukan perbaikan pada periode berikutnya. Selain itu, apresiasi dan perhatian terhadap kesejahteraan tendik telah menjadi perhatian pimpinan melalui MoU dengan klinik Samaritan sebagai klinik rujukan BPJS bagi para tendik dan pemberian apresiasi sesuai dengan kinerja kerja.

Hasil kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

No.	Indikator	Penilaian				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Staf administrasi memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan	48,42	41,05	9,47	1,05	0
2.	Sikap Pelayanan Staf di bagian administrasi, akademik dan kemahasiswaan	50,53	37,89	9,47	2,11	0
3.	Proses pelayanan di bidang BAAK cepat dan tepat	41,05	46,32	12,63	0	0
4.	Staf administrasi di BAAK memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	50,53	44,21	5,26	0	0
5.	Staf administrasi menunjukkan disiplin kerja yang tinggi	38,95	49,47	9,47	0	2,11
6.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	43,16	43,16	11,58	2,11	0
7.	Staf administrasi di bagian BAAK memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan dalam menjalankan tugas	40,00	52,63	3,16	3,16	1,05

Tabel 3 Tabel Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

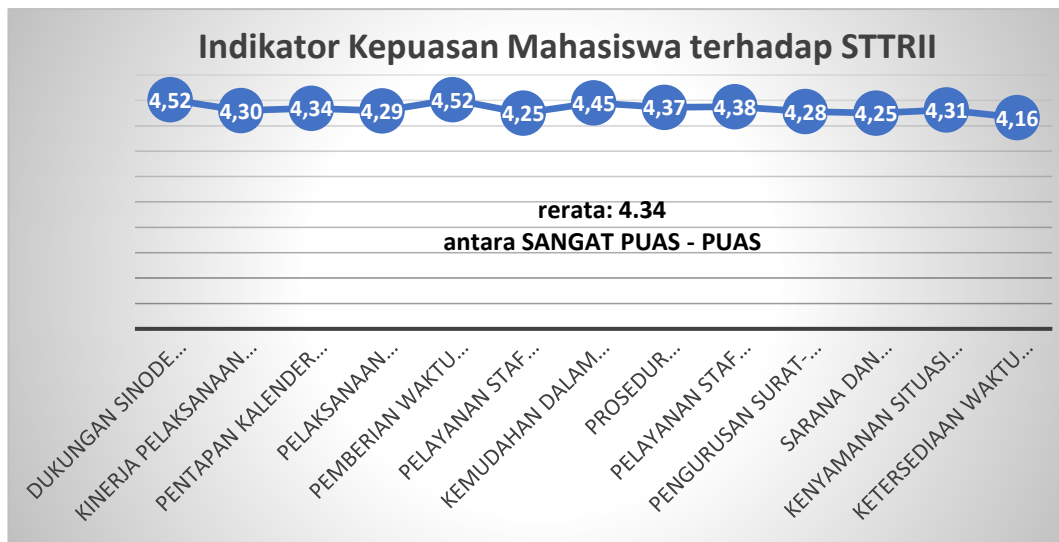


Gambar 7 Indikator Persepsi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan BAAK

Hasil kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap STTRII

No.	Indikator	Penilaian				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Dukungan sinode terhadap penyelenggaraan pendidikan di STTRII	66,67	20,43	11,83	0	1,08
2.	Kinerja pelaksanaan pendidikan	46,24	43,01	7,53	1,08	2,15
3.	Pentapan kalender akademik	46,24	45,16	6,45	1,08	1,08
4.	Pelaksanaan kalender akademik	41,94	48,39	7,53	1,08	1,08
5.	Pemberian waktu pengisian KRS	60,22	32,26	6,45	1,08	0
6.	Pelayanan staf administrasi akademik dan kemahasiswaan	40,86	45,16	11,83	2,15	0
7.	Kemudahan dalam mendapatkan informasi perkuliahan	56,99	33,33	8,60	0	1,08
8.	Prosedur pembayaran perkuliahan	52,69	34,41	10,75	1,08	1,08
9.	Pelayanan staf administrasi keuangan	49,46	40,86	7,53	2,15	0
10.	Pengurusan surat-surat	47,31	38,71	11,83	0	1,08
11.	Sarana dan prasarana yang ada di STTRII	45,16	37,63	15,05	1,08	1,08
12.	Kenyamanan situasi belajar	47,31	38,71	12,90	0	1,08
13.	Ketersediaan waktu untuk bimbingan akademis	39,78	40,86	15,05	4,30	0

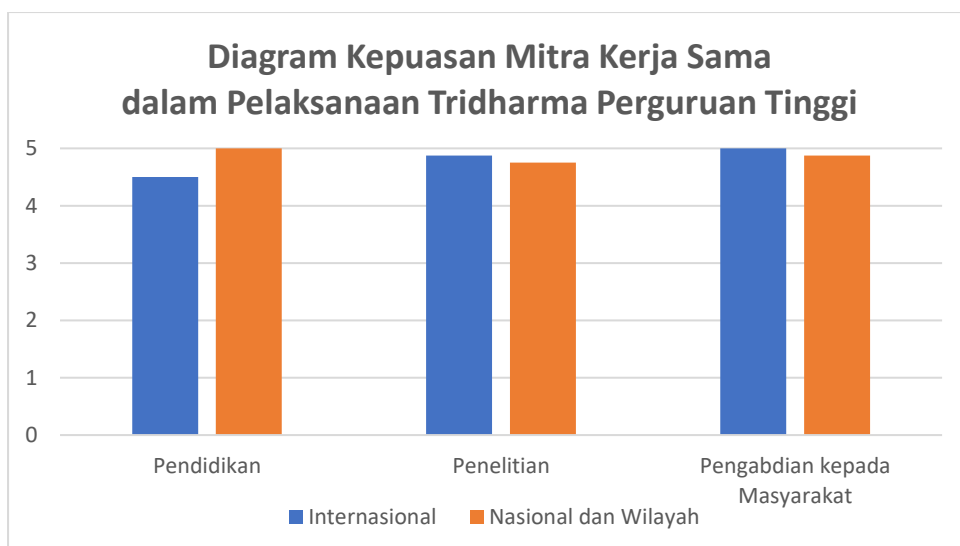
Tabel 4 Tabel Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap STTRII



Gambar 8 Indikator Kepuasan Mahasiswa Terhadap STTRII

Berdasarkan hasil rata-rata penilaian pada tabel dan diagram di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa/i STTRII merasa puas bahkan sangat puas dengan pelaksanaan tata pamong, tata kelola dan kerja sama yang telah berjalan di STTRII. Beberapa masukan dari para mahasiswa/i dalam usaha meningkatkan pengelolaan STTRII yang lebih baik, antara lain: membuka peluang untuk menghadirkan lebih banyak dosen-dosen tamu sesuai dengan bidang studi, membangun kerja sama dengan sinode gereja lain guna perluasan lapangan praktek, penyediaan forum diskusi antara mahasiswa dan dosen, serta meningkatkan penyampaian informasi di kalangan STTRII yang lebih efektif dan efisien.

Hasil kuesioner kepuasan mitra kerja sama



Gambar 9 Diagram Kepuasan Mitra Kerja Sama dalam Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi

Berdasarkan diagram di atas, secara umum mitra yang bekerja sama dengan STTRII dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi merasa puas dan sangat puas dengan kerja sama yang telah berlangsung. Baik institusi berskala internasional maupun nasional dan wilayah, kerja sama telah terealisasi melalui

kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan kesepakatan di dalam Nota Kesepahaman (MoU). Selain itu, kinerja baik yang telah STTRII lakukan terhadap kerja sama dengan berbagai mitra telah mengundang perhatian dari salah satu seminari internasional lainnya, sehingga terjadi penambahan satu institusi kerja sama internasional yang baru. Pada tanggal 15 Januari 2023, STTRII mulai menjalin kerja sama dengan Calvin Theological Seminary untuk bidang Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

Kesimpulan dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan diagram-diagram di atas maka hasil evaluasi kepuasan pengguna dapat disimpulkan bahwa para pengguna puas bahkan sangat puas terhadap tata pamong, tata kelola dan kerja sama yang telah berjalan selama ini. Selain itu para pengguna meresponi survei-survei ini dengan positif dan melihat adanya ruang terbuka dari STTRII untuk mendengar dan memperhatikan kebutuhan dari para pengguna. Secara umum, para pengguna menyatakan dukungan mereka agar STTRII dapat tetap mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas dan mutu dari tata pamong, tata kelola dan kerja sama yang telah berlangsung hingga hari ini. Selain itu, berdasarkan hasil evaluasi melalui Audit Mutu Internal ataupun kuesioner, maka STTRII telah melaksanakan tata pamong, tata kelola serta kerjasama yang berjalan sesuai dengan standar yang berlaku. Dengan kredibel, transparan, akuntabel, bertanggung jawab, dan adil, STTRII telah mengelola jalannya tata pamong yang sehat serta mencerminkan nilai-nilai dasar yang merupakan ciri khas STTRII yaitu, Kebenaran, keadilan, kasih, kekudusan, kesetiaan, integritas dan ketekunan. STTRII dinilai telah memiliki tata pamong, tata kelola, dan kerja sama yang dibutuhkan bagi sebuah perguruan tinggi yang sehat.

Meski demikian, ada beberapa masukan positif dari para pengguna terhadap STTRII yang akan ditindaklanjuti melalui perbaikan dan peningkatan mutu tata pamong, tata kelola dan kerja sama. Selain itu, Audit Mutu Internal yang telah dijalankan menemukan bahwa salah satu faktor penghambat terwujudnya tata pamong, tata kelola dan kerja sama yang lebih baik di STTRII adalah Manual Mutu dan SOP belum dijadikan panduan mengukur efektivitas dan manfaat program dan belum disosialisasikannya standar, manual dan SOP bagi seluruh pelaksana standar secara komprehensif. Oleh sebab itu, untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu tata pamong, tata kelola dan kerja sama, STTRII akan melakukan tindak lanjut di dalam beberapa hal berikut ini:

1. Audit mutu internal untuk tata pamong dilaksanakan berkala demi keberlanjutan tata kelola.
2. Kerjasama (MoU) secara konsisten ditindaklanjuti hingga berlanjut menjadi kegiatan yang mendatangkan manfaat bagi unit pengelola program studi (STTRII) serta menjajaki kemungkinan untuk menjalin kerja sama, secara khusus dengan sekolah-sekolah tinggi teologi baik dalam taraf nasional maupun internasional guna meningkatkan pelaksanaan Tridharma STTRII.
3. Membudayakan pengelolaan pekerjaan dan program berbasis manual mutu dan SOP.

4. Mengadakan evaluasi yang semakin sistematis dan berkala dengan melibatkan *stakeholder* yang semakin luas.

Demikian hasil survei kepuasan visi misi di STTRII pada periode 2022/2023 disampaikan dan diharapkan dapat ditingkatkan pada periode mendatang.

Jakarta, Maret 2024

Lembaga Penjaminan Mutu Internal

Sekolah Tinggi Teologi Reformed Injili Internasional