



LAPORAN SURVEI KEPUASAN



STT REFORMED INJILI INTERNASIONAL

Reformed Millennium Center Indonesia, Ged. Kebudayaan Lt. 6
Jl. Industri Blok B14 Kav. 1, Jakarta 10720
Tel. 021-65867809 WA. 089 7000 4000 Email. info@sttii.ac.id

2024

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan syukur kepada Allah Tritunggal, penyusunan Laporan Hasil survei kepuasan STT Reformed Injili Internasional (STTRII) dapat diselesaikan dengan baik. Survei diselenggarakan sebagai usaha pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*).

Penyelenggaraan survei dan penyusunan laporan ini terselenggara dengan dukungan dari seluruh pihak dalam sivitas akademika STTRII, oleh karena itu dalam kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak mulai dari persiapan survei, pelaksanaan, pengolahan data, sampai selesainya laporan survei ini.

Kami berharap laporan hasil survei kepuasan ini dapat menjadi sumber masukan kepada pimpinan untuk melakukan pengawasan, evaluasi dan pengembangan kebijakan yang tepat. Masukan dari survei yang diperoleh menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil laporan survei kepuasan ini masih memiliki kekurangan sehingga berbagai kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Ketua STTRII



Prof. Benyamin F. Intan, Ph.D

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	3
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan Survei.....	3
1.3. Waktu Pelaksanaan Survei	3
1.4. Metode Survei.....	3
1.5. Metode Analisis data	4
1.6. Teknik Analisa Data	4
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN	5
2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Dalam Layanan Akademik	5
2.2. Analisis Tingkat Kepuasan Dalam Pencapaian VMTS	6
2.3. Analisis Tingkat Kepuasan atas Layanan Manajemen STTRII.....	7
2.4. Analisis Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama	9
2.5. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Akademik	10
2.6. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan	10
2.7. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Umum dan Sarana-Prasarana	11
2.8. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penyelenggaraan Pembelajaran	12
2.9. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan	13
BAB III KESIMPULAN DAN TINDAKLANJUT	14
3.1. Kesimpulan	14
3.2. Tindaklanjut	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini, kualitas pelayanan program studi terhadap mahasiswa, alumni, dosen, dan tenaga kependidikan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Jika kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap layanan terdapat kekurangan yang signifikan, maka dalam jangka panjang daya saing akan melemah dan sulit berkembang. Sehingga pelayanan berkualitas terus diusahakan dengan melibatkan berbagai aspek seperti pengembangan tata laksana, dukungan sumber daya, sarana-prasarana, dan kelembagaan yang jelas. Kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh STTRII. Hasil survei ini menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan STTRII.

1.2. Tujuan Survei

Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan di STTRII.

1.3. Waktu Pelaksanaan Survei

Pengambilan data dilakukan dalam rentang waktu satu semester di semester ganjil 2024.

1.4. Metode Survei

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner melalui email dan *e-questionnaire* dengan menggunakan *e-form*. Responden dalam survei ini diambil dari seluruh *stakeholders* terkait pada masing-masing unit terkait. Kualitas layanan bersifat multidimensi sehingga dinilai berdasarkan penyedia layanan serta pengguna. Kualitas layanan yang baik berasal dari terpenuhinya dan bahkan terlampauinya pelayanan, sementara kepuasan layanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang diharapkan.

Respon pengguna kepada evaluasi terhadap kesesuaian layanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan pengguna. Kesesuaian layanan sangat terkait dengan kualitas layanan yang diberikan kepada para pengguna. Oleh sebab itu untuk mengetahui kualitas layanan maka dapat dilakukan survei kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan.

Persepsi pengguna pelayanan akademik atas kualitas pelayanan dapat dilihat melalui hal-hal berikut: (a) bukti terukur (*tangibility*), (b) daya tanggap (*responsiveness*), (c) keandalan (*reliability*), (d) jaminan (*assurance*), dan (e) pemahaman (*empathy*). Untuk itu skala *Likert* sebagai metode dalam mengukur tanggapan positif atau negatif pengguna, dipakai dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden melalui kuisioner yang disediakan.

1.5. Metode Analisis data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode skala tingkat (*Likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang disediakan oleh STTRII. Pelaksanaan survei ini dilakukan atas populasi yang adalah wilayah generalisasi terdiri atas seluruh sivitas akademika STTRII, dimana mengingat jumlah yang tidak terlalu banyak maka dalam survei ini tidak menggunakan sampel melainkan akan diambil seluruhnya atau menggunakan populasi.

Dengan kepuasan sebagai variabel survei, maka skala pengukuran yang akan digunakan adalah skala kepuasan pelayanan model *Likert* dengan skala interval 1 sampai 5. Menurut Sugiyono (2012:136), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Survei ini menggunakan data valid yang dikumpulkan dari seluruh responden melalui penyebaran kuesioner kepada sivitas akademika STTRII dan teknik pengumpulan data untuk menggunakan angket responden melalui seperangkat pertanyaan yang dijawab.

Analisa dilakukan atas tanggapan yang diberikan responden terhadap variabel-variabel survei, sedangkan untuk memperoleh kesimpulan secara deskriptif, maka ditentukan interval. Dari lima pilihan respon dalam kuesioner, ditentukan interval berikut: (1) parameter respon 1,00 s/d 1,79 = Tidak memuaskan; (2) parameter respon 1,80 s/d 2,59 = Kurang memuaskan; (3) parameter respon 2,60 s/d 3,39 = Cukup memuaskan; (4) parameter respon 3,40 s/d 4,19 = Memuaskan; dan (5) parameter respon 4,20 s/d 5,00 = Sangat Memuaskan.

1.6. Teknik Analisa Data

Metode analisi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Deskriptif Persentase, yang diolah dengan cara frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikali 100%, seperti berikut:

$$p = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

- p =Persentase
- f =Frekuensi
- N =Jumlah responden
- 100% =Bilangan Tetap

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Dalam Layanan Akademik

Dari survei Kepuasan Mahasiswa yang diukur melalui respon pada evaluasi atas isi dan proses pembelajaran, lebih dari 80% responden menyatakan kepuasan terhadap proses belajar di Prodi Doktor. Tingkat kepuasan mahasiswa terkait lima faktor:

1. Keandalan (*reliability*)
kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, dengan hasil:
Sangat Baik (70.37%)
Baik (25.93%)
Cukup (3.70%)
2. Daya tanggap (*responsiveness*)
kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, dengan hasil:
Sangat Baik (81.48%)
Baik (18.52%)
3. Kepastian (*assurance*)
4. kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, dengan hasil:
Sangat Baik (85.19%)
Baik (11.11%)
Cukup (3.70%)
5. Empati (*empathy*)
kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dengan hasil:
Sangat Baik (81.48%)
Baik (18.52%)
6. Pemahaman (*tangible*)
penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana, dengan hasil:
Sangat Baik (85.19%)
Baik (7.41%)
Cukup (7.41%)



Berdasarkan analisa atas data respon, maka tindak lanjut dilaksanakan pada dua tahap:

1. Tindak lanjut dari pembahasan Kaprodi dengan Waket I, dibawa ke Rapat Senat STTRII yang kemudian menetapkan langkah-langkah yang akan direalisasikan terkait peningkatan kualitas dosen, tenaga kependidikan, dan penyediaan sarana-prasarana dan pelayanan yang holistik dan terintegrasi. RTM mengatur respons oleh tiap bagian berikut:
 - Perpustakaan Agustinus
 - Bagian Akademik
 - Bagian Umum, Sarana dan Prasarana

Dilakukan juga peningkatan peran dosen, tendik, dan tim pemimpin dalam memastikan pendekatan yang holistik berjalan secara konsisten dan efektif.

2. Kaprodi bersama dengan setiap dosen prodi secara langsung melakukan tindak lanjut berdasarkan analisis atas hasil evaluasi proses pembelajaran. Kaprodi melaporkan hasil diskusi dengan dosen kepada Waket 1.

2.2. Analisis Tingkat Kepuasan Dalam Pencapaian VMTS

Survei atas pencapaian VMTS dilakukan melalui pengumpulan data respon dari pemangku kepentingan dan pengolahan data survei ini dilakukan dengan metode skala *Likert*. Berdasarkan analisa data, ditemukan bahwa visi dan misi serta implementasi STTRII telah diketahui dan dipahami dengan sangat baik oleh seluruh sivitas akademika dengan rerata skor sebesar 4,49 (mendekati *Sangat Puas*). Kepuasan atas implementasi ini terlihat dari:

- para dosen yang telah menjalankan proses pembelajaran kelas dengan baik
- kurikulum yang terencana dan teratur sesuai VMTS
- staf administrasi yang telah menjalankan layanan sesuai VMTS



Gbr.1 Score rerata Kepuasan terhadap Visi Misi STTRII

Beberapa tindak lanjut akan dilakukan untuk meningkatkan implementasi visi dan misi STTRII, melalui konsolidasi semua bagian penyelenggara dan *monev* yang sistematis dengan melibatkan *stakeholder* yang semakin luas.

2.3. Analisis Tingkat Kepuasan atas Layanan Manajemen STTRII

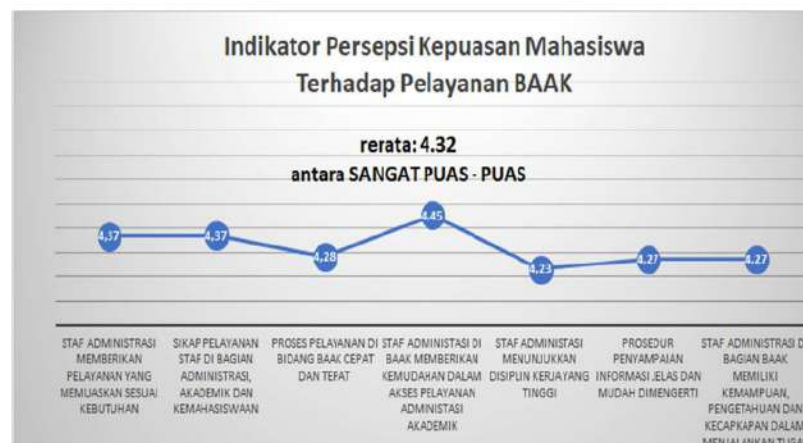
Instrumen survei kepuasan Layanan Manajemen STTRII yang digunakan berupa kuesioner yang diberikan kepada seluruh sivitas akademika:

- mahasiswa
- dosen
- tenaga kependidikan
- lulusan
- pengguna
- mitra

Instrumen yang digunakan adalah skala angka 1-5 sebagai evaluasi atas proses pelaksanaan tata pamong, tata kelola dan kerjasama yang dievaluasi setiap tahunnya. Pencapaian standar tata pamong diukur melalui salah satu instrumen pengukur yaitu melalui survei kepuasan tata pamong, antara lain:

- kepuasan dosen terhadap manajemen dan administrasi,
- kepuasan tendik terhadap pelayanan BAA,
- kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAA,
- kepuasan mitra kerja sama kepada pemangku kepentingan

pengolahan data survei ini dilakukan dalam metode skala *Likert*, dengan rerata skor respon sebesar 4,32 dan 4,51 (mendekati *Sangat Puasi*). Hasil kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:



Pengguna meresponi survei dengan positif dan melihat adanya ruang terbuka dari STTRII untuk mendengar dan memperhatikan kebutuhan dari para pengguna, sehingga secara umum para pengguna menyatakan dukungan agar STTRII dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas dan mutu dari tata pamong, tata kelola dan kerja sama yang telah berlangsung hingga hari ini.

Dalam survei didapatkan masukan positif dari pengguna STTRII, seperti:

- peningkatan sistem sosialisasi mengenai struktur organisasi dan tanggung jawab masing-masing pemangku jabatan secara berkala sehingga pembaharuan yang ada dapat segera diketahui dan diikuti oleh para pengguna;
- pengembangan sistem informasi yang lebih baik dan terintegrasi antara dosen, tendik, mahasiswa dan pengguna lainnya sehingga informasi-informasi penting yang diterima oleh setiap pihak dapat terkoordinasi dengan baik;
- peningkatan pengajar dari luar negeri yang sesuai dengan bidang studi;
- penambahan kesempatan bagi dosen dan mahasiswa untuk memiliki waktu-waktu keakraban, dan perlu memperluas jaringan kerja sama dengan pihak yang lebih luas, misalnya dengan sekolah-sekolah tinggi teologi lainnya.

Dari survei ini juga didapatkan masukan berharga dari Tendik, dimana STTRII perlu mengembangkan secara lebih sistematis sosialisasi dan pelaksanaan Manual Mutu dan SOP agar penyelenggaraan Tridharma di STTRII semakin efektif.



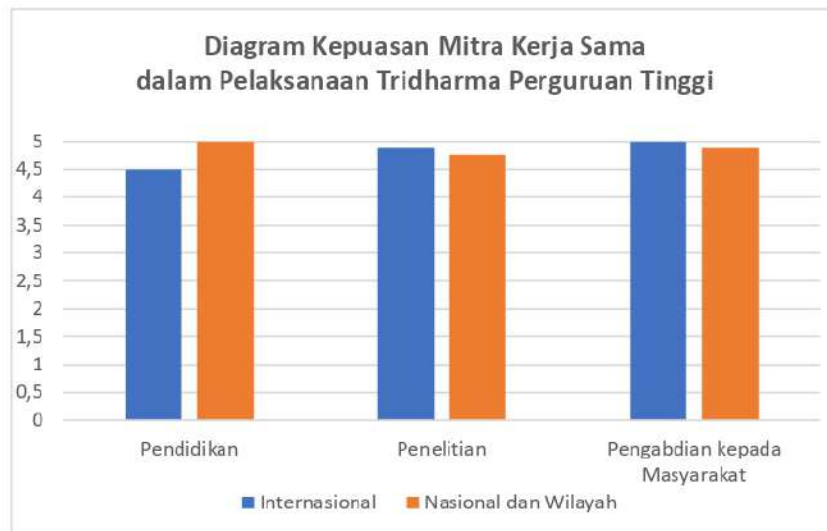
Adapun tindak lanjut untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu tata pamong, tata kelola dan kerja sama, STTRII akan melakukan beberapa hal berikut ini: melakukan sosialisasi struktur dan standar tata pamong, tata kelola kepada masing-masing unit secara berkala jika terdapat pembaharuan; meningkatkan sistem informasi dan merapikan alur atau membuat adanya SOP yang jelas terhadap setiap informasi yang masuk dan keluar sehingga koordinasi antar unit atau pengguna dapat berjalan dengan baik; menjajaki kemungkinan untuk menjalin kerja sama, secara khusus dengan sekolah-sekolah tinggi teologi baik dalam taraf nasional maupun internasional guna meningkatkan pelaksanaan Tridharma STTRII; mengadakan evaluasi yang semakin sistematis dan berkala dengan melibatkan stakeholder yang semakin luas.

2.4. Analisis Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama

Saat ini STTRII menyelenggarakan 18 bentuk kerjasama dengan berbagai lembaga internasional, nasional, dan wilayah yang terkategori sebagai berikut:

No.	Nama Mitra Kerjasama	Tingkat			Tridharma Perguruan Tinggi		
		Inter	Nas	Wil	Pendidikan	Penelitian	PKM
1.	Westminster Theological Seminary (WTS)	v			V	v	v
2.	Theologische Universiteit (TU) Apeldoorn	v			V	v	v
3.	Penerbit Vandenhoeck & Ruprecht	v				v	
4.	Calvin Theological Seminary (CTS)	v			V	v	v
5.	Stephen Tong Evangelistic Ministries International (STEMI)		v				v
6.	Sekolah Kristen Calvin (SKC)			v	V		v
7.	Pusat Literatur Kristen Momentum		v		V	v	v
8.	Reformed Center for Religion and Society (RCRS)		v			v	v
Total		4	3	1	5	6	7

Dan hasil survei menunjukkan bahwa seluruh respon mitra berada diatas skor 4,5, sebagaimana terlihat dalam diagram berikut:



2.5. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Akademik

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan sebagai berikut:



Dalam respon yang terangkum pada diagram di atas, penilaian terhadap pelaksanaan layanan kemahasiswaan melalui tujuh indikator kepuasan menghasilkan skor rerata 4 (*Sangat Puas*).

Berdasarkan analisa atas data respon, pimpinan STTRII berkomitmen untuk mendorong pengelola layanan kemahasiswaan melakukan perbaikan yang datang dari saran mahasiswa dalam evaluasi layanan kemahasiswaan, dalam bentuk:

- Menyelenggarakan layanan konseling lebih intens bagi mahasiswa yang membutuhkan oleh alumni STTRII yang sudah menjadi pendeta jemaat.
- Mengundang instruktur terkait dengan pengembangan minat seni dan mahasiswa.

2.6. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan

Untuk mengukur kepuasan pengguna atas layanan bagian Keuangan, terhadap responden dari mahasiswa/i diberikan kuesioner yang meliputi sebelas pertanyaan yang hasilnya dirangkum dalam diagram berikut:



Hasil skor rerata respon adalah: 4,47 dengan kesimpulan *Sangat Puas*. Kesimpulan hasil survei ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap pelayanan bagian keuangan yang ada di STTRII.

Layanan bidang Keuangan yang diselenggarakan dengan sangat baik, tidak lepas dari komitmen dan integritas STTRII dalam mengimplementasikan standar mutu, sehingga dapat terus mengembangkan penerimaan mahasiswa dengan kerjasama pada Gereja Reformed Injili Indonesia di dalam dan di luar negeri untuk stabilitas sumber keuangan yang ada.

2.7. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Umum dan Sarana-Prasarana

Dari 16 variabel yang disurvei, didapatkan respon bahwa:

1. Sarana dan prasarana dalam kelas dan laboratorium mendapat *feedback* kepuasan Sangat Baik (score > 4.2)
2. Sarana pendukung seperti toilet, lift, ruang ibadah juga mendapat *feedback* kepuasan Sangat Baik (score > 4.2)
3. Sarana pendukung lainnya seperti koneksi internet (wi-fi) dan fasilitas kesehatan mendapat *feedback* kepuasan Baik. (score 3.6 - 4.2)



Berdasarkan respon survei, didapatkan masukan untuk ditingkatkannya fasilitas bagi difabel. Berbagai sarana dan prasarana khusus membutuhkan pertimbangan yang matang dari berbagai segi: penerimaan mahasiswa difabel, proses belajar mengajar baik *on-* maupun *off-campus*. Untuk itu STTRII akan segera melakukan pelabelan dengan tulisan *Braille* dan informasi dalam bentuk suara, menambah fasilitas ketersediaan toilet untuk pengguna kursi roda.

2.8. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penyelenggaraan Pembelajaran

Untuk mendapatkan respon dan masukan dari mahasiswa, dilakukan dua model evaluasi dan pendalaman yang secara berkala: Melalui evaluasi lisan yang dilakukan melalui a) *Evening fellowship*, Kaprodi menerima evaluasi lisan dan menyampaikan harapan perbaikan dari mahasiswa sebagai responden. Staf bagian Akademik mencatat masukan yang kemudian disampaikan dalam rapat tim akademik yang kemudian akan disampaikan pada rapat senat dosen. Selain itu, b) mahasiswa juga diberi kesempatan untuk menyampaikan masukan, evaluasi, dan kritik mereka secara langsung/pribadi kepada Kaprodi atau dosen pembimbing studi yang akan mencatat dengan menjaga konfidensialitas dan memastikan evaluasi itu dijadikan dasar untuk rekomendasi perbaikan setelah seluruh informasi yang disampaikan terklarifikasi. Dari survei kuesioner didapatkan data respon yang dirangkum dalam diagram berikut:



Beberapa masukan untuk meningkatkan tingkat publikasi akademis mahasiswa yang akan ditindaklanjuti dengan pengadaan pelatihan penulisan dan penyesuaian beban pelayanan; selain itu sedang dikerjakan pengembangan kerjasama strategis dengan sekolah teologi lain, baik di dalam dan di luar negeri, sebagai mitra pengembangan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan untuk pemenuhan standar pendidikan. Dari kuesioner mengenai Mitra Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat terhadap Pelayanan Mahasiswa, yang mendapatkan respon melalui 7 komponen, didapatkan skor kepuasan sebesar 4,57 (*Sangat Puas*) dan dapat dilihat dalam diagram berikut:



Hasil dari survei kepuasan mitra terhadap pelaksanaan pelayanan mahasiswa melalui pengabdian kepada masyarakat menunjukkan hasil yang sangat baik dimana semua respon yang diterima adalah positif.

2.9. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

Kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan dan Koleksi Perpustakaan mendapatkan skor rerata 4.12 (*sangat memuaskan*), sebagaimana dapat dilihat dalam grafik kepuasan dibawah ini.



BAB III KESIMPULAN DAN TINDAKLANJUT

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Secara keseluruhan tingkat kepuasan seluruh *stakeholders*, baik pimpinan, dosen, mahasiswa, tenaga pendidik, alumni, dan pengguna memberikan respon skor diatas 4,2 yang menunjukkan kepuasan yang tinggi.
- b. Keikutsertaan yang tinggi dari seluruh *stakeholders* sebagai responden menunjukkan pemahaman yang baik atas survei kepuasan yang dilakukan.
- c. Sarana dan prasarana sudah tersedia dengan baik, dengan adanya masukan sehubungan fasilitas bagi disabilitas.
- d. Kualitas pelayanan akademik sudah memenuhi harapan, dengan masih adanya masukan bagi pemrosesan data akademik.
- e. Terdapat masukan konstruktif agar dilakukan sosialisasi SIAKAD agar dapat digunakan secara lebih efektif.

3.2. Tindaklanjut

- a. Akan dilakukan survei yang lebih komprehensif, baik pada awal semester serta pada momen-momen penting dalam masa aktif perkuliahan.
- b. Setiap masukan yang diterima ditindaklanjut dan dilaksanakan.



STT REFORMED INJILI INTERNASIONAL

Reformed Millennium Center Indonesia, Ged. Kebudayaan Lt. 6
Jl. Industri Blok B14 Kav. 1, Jakarta 10720
Tel. 021-65867809 WA. 089 7000 4000 Email. info@stii.ac.id