

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
ATAS LAYANAN YANG DIBERIKAN**



**SEKOLAH TINGGI AGAMA BUDDHA NEGERI (STABN)
SRIWIJAYA TANGERANG BANTEN
TAHUN ANGGARAN 2021**

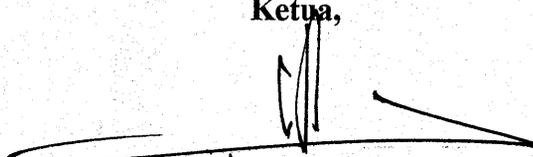
KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan Tirtana serta atas Karma baik yang telah kami lakukan sehingga laporan hasil survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan yang diberikan Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten telah selesai. Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan yang diberikan perlu dilakukan, sehingga dapat dilakukan evaluasi terkait layanan yang diterima masyarakat pada Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya.

Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan yang diberikan Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya telah dilaksanakan dengan melibatkan 102 orang responden. Instrumen survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan yang diberikan terdiri atas 14 pertanyaan terbuka yang mengharapkan respon terhadap persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana pelayanan, penanganan pengaduan, biaya pelayanan serta bentuk gratifikasi lainnya.

Kami mengucapkan kepada pihak yang sudah membantu penyusunan laporan ini dan kami juga mengharapkan saran untuk perbaikan untuk pelaksanaan survei dimasa yang akan datang.

Tangerang, Mei 2021
Ketua,



M. Sapardi

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN YANG
DIBERIKAN DI SEKOLAH TINGGI AGAMA BUDDHA
NEGERI SRIWIJAYA**

Survei kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya telah dilaksanakan dengan melibatkan 102 orang responden. Instrumen survei kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan terdiri atas 14 pertanyaan yang mengharapkan respon terhadap persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana pelayanan, penanganan pengaduan, biaya pelayanan serta bentuk gratifikasi lainnya. Adapun hasil terhadap survei kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan di Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya disajikan sebagai berikut.

A. Karakteristik Responden

Jika ditinjau berdasarkan jenis kelamin, maka distribusi responden survei kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh STABN Sriwijaya dapat disajikan pada Tabel 1 berikut.

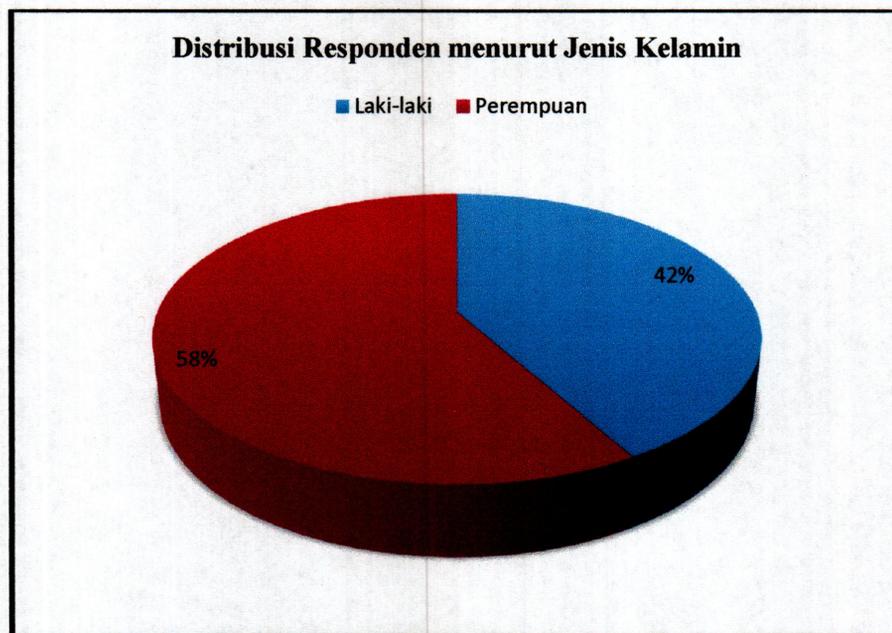
Tabel 1. Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	42	41,2%
2.	Perempuan	60	58,8%
Jumlah		102	100

Tabel 1 di atas menjelaskan bahwa dari 102 orang responden yang terlibat di dalam Survei kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya, laki-laki sebanyak 42 orang responden

m

(41,2%), dan perempuan sebanyak 60 orang responden (58,8%). Adapun visualisasi dari distribusi responden menurut pekerjaan tersebut dapat disajikan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Diagram Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin

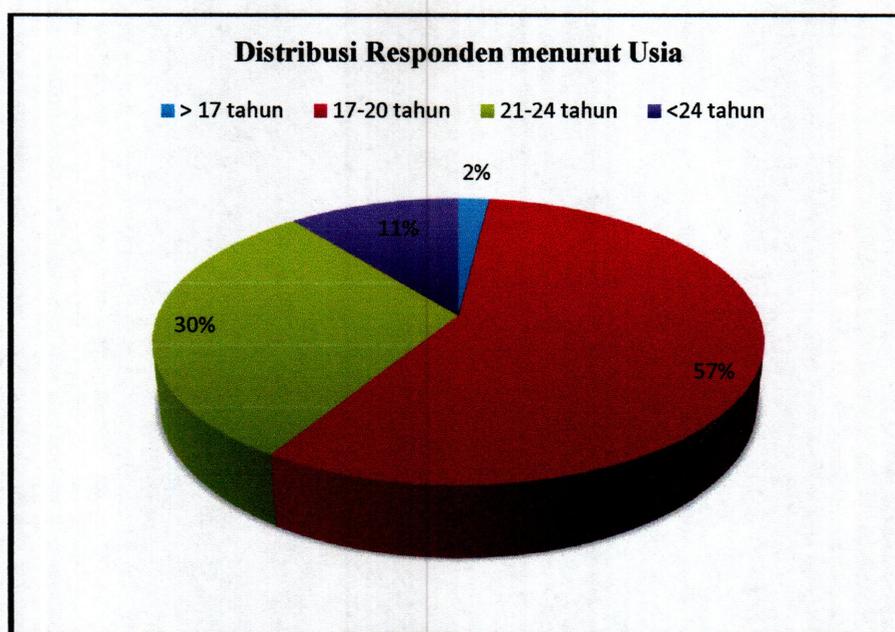
Sementara jika ditinjau berdasarkan usia, maka distribusi responden survei kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan di Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya pada tahun 2021 dapat disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Distribusi Responden menurut Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	< 17 tahun	2	2%
2.	17 Tahun - 20 Tahun	58	56,9%
3.	21 Tahun - 24 Tahun	31	30,4%
4.	> 24 Tahun	11	10,8%
Jumlah		102	100%

Tabel 2 di atas menjelaskan bahwa dari 102 orang responden yang terlibat di dalam survei kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh Sekolah

Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya, terdapat sebanyak 2 orang responden (2%) yang berusia <17 tahun, sebanyak 58 orang responden (56,9%) yang berusia 17 tahun-20 tahun, sebanyak 31 orang responden (30,4%) yang berusia 21 tahun-24 tahun, dan sebanyak 11 orang responden (10,8%) yang berusia >24 tahun. Adapun visualisasi dari distribusi responden menurut usia tersebut dapat disajikan pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Diagram Distribusi Responden menurut Usia

Sementara jika ditinjau berdasarkan semester, maka distribusi responden survei kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya dapat disajikan pada Tabel 3 berikut.

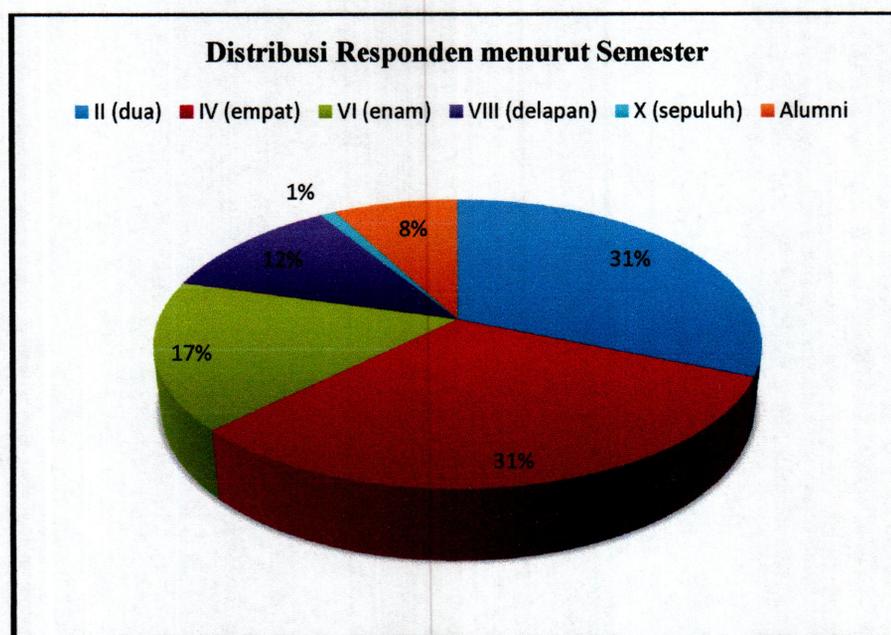
Tabel 3. Distribusi Responden menurut Semester

No.	Semester	Frekuensi	Persentase (%)
1.	II (dua)	32	31,4%
2.	IV (empat)	32	31,4%
3.	VI (enam)	17	16,7%
4.	VIII (delapan)	12	11,8%

M

5	X (sepuluh)	1	1%
6	Alumni	8	7,8%
Jumlah		102	100

Tabel 3 di atas menjelaskan bahwa dari 102 orang responden yang terlibat di dalam survei kepuasan masyarakat atas pelaksanaan layanan yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya, terdapat masing-masing 32 orang atau 31,4% responden semester II dan semester IV, sebanyak 17 orang atau 16,7% responden semester VI, sebanyak 12 orang atau 11,8% responden semester VIII dan sebanyak 1 orang atau 1% responden semester X.



Gambar 3. Distribusi Responden Menurut Semester

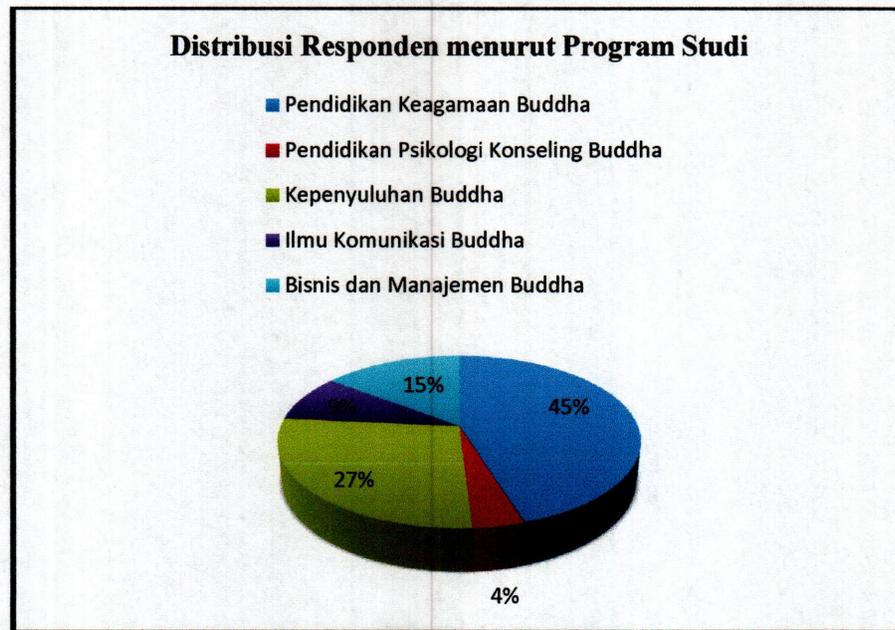
Sementara jika ditinjau berdasarkan Program Studi, maka distribusi responden survei kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya dapat disajikan pada Tabel 4 berikut.

M

Tabel 4. Distribusi Responden menurut Program Studi

No.	Program Studi	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Pendidikan Keagamaan Buddha	46	45,1%
2.	Pendidikan Psikologi Konseling Buddha	4	3,9%
3.	Kepenyuluhan Buddha	28	27,5%
4	Ilmu Komunikasi Buddha	9	8,8%
5	Bisnis dan Manajemen Buddha	15	14,7%
Jumlah		102	100%

Tabel 4 di atas menjelaskan bahwa dari 102 orang responden yang terlibat di dalam survei kepuasan masyarakat atas pelaksanaan layanan yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya, terdapat 46 orang atau 45,1% mahasiswa Program Studi Pendidikan Keagamaan Buddha, sebanyak 4 orang atau 3,9% mahasiswa Program Studi Pendidikan Psikologi Konseling Buddha, sebanyak 28 orang atau 27,5% mahasiswa Program Studi Kepenyuluhan Buddha, sebanyak 9 orang atau 8,8% mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Buddha, dan sebanyak 15 orang atau 14,7% mahasiswa Program Studi Bisnis dan Manajemen Buddha.



Gambar 4. Distribusi Responden Menurut Program Studi

B. Jenis Layanan yang Pernah Diterima

Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden terhadap pertanyaan terbuka mengenai terdiri atas 14 pertanyaan yang mengharapkan respon terhadap persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana pelayanan, penanganan pengaduan, biaya pelayanan serta bentuk gratifikasi lainnya. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Bentuk Layanan yang Pernah Diterima oleh Responden

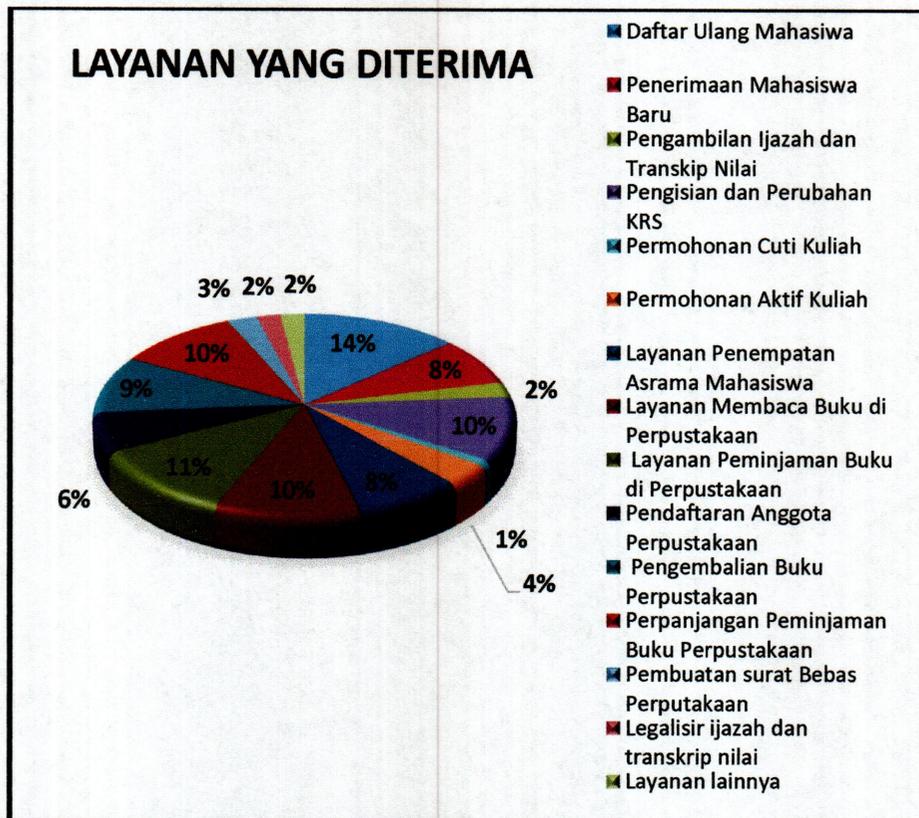
No.	Bentuk Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Daftar ulang mahasiswa	78	76,5%
2.	Penerimaan mahasiswa baru	45	44,1%
3.	Pengambilan ijazah dan transkrip nilai	14	13,7%
4.	Pengisian dan perubahan KRS	60	58,8%
5.	Permohonan cuti kuliah	5	4,9%

M

No.	Bentuk Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
6.	Permohonan aktif kuliah	20	19,6%
7.	Layanan penempatan asrama mahasiswa	54	44,1%
8.	Layanan membaca buku di perpustakaan	60	58,8%
9.	Layanan peminjaman buku di perpustakaan	64	62,7%
10.	Pendaftaran anggota perpustakaan	36	35,3%
11.	Pengembalian buku perpustakaan	54	52,9%
12.	Perpanjangan peminjaman buku perpustakaan	60	58,8%
13.	Pembuatan surat bebas perputakaan	15	14,7%
14.	Legalisir ijazah dan transkrip nilai	12	11,8%
15.	Layanan lainnya	12	11,8%
Jumlah		102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 5 di atas, terlihat bahwa sebanyak 78 respons (76,5%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diperoleh responden adalah daftar ulang mahasiswa, sebanyak 45 respons (44,1%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diperoleh responden adalah layanan penerimaan mahasiswa baru, sebanyak 14 respons (13,7%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diperoleh responden adalah pengambilan ijazah dan transkrip nilai, sebanyak 60 respons (58,8%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diterima oleh responden adalah layanan pengisian dan perubahan KRS, sebanyak 5 respons (4,9%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diterima oleh responden adalah layanan permohonan cuti kuliah, sebanyak 20 respons (19,6%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diterima oleh

responden adalah layanan permohonan aktif kuliah, sebanyak 54 respons (44,1%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diterima oleh responden adalah layanan penempatan asrama mahasiswa, sebanyak 60 respons (58,8%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diterima responden adalah layanan membaca buku di perpustakaan, sebanyak 64 respons (62,7%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diterima responden adalah layanan peminjaman buku di perpustakaan, sebanyak 36 respons (53,3%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diterima responden adalah pendaftaran anggota perpustakaan, sebanyak 54 respons (52,9%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diterima responden adalah pengembalian buku perpustakaan, sebanyak 60 respons (58,8%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diterima responden adalah perpanjangan peminjaman buku perpustakaan, sebanyak 15 respons (14,7%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diterima responden adalah pembuatan surat bebas perpustakaan, sebanyak 12 respons (11,8%) yang menyatakan bahwa bentuk layanan yang diterima responden adalah legalisir ijazah dan transkrip nilai, dan sebanyak 8 respons (7,8%) yang menerima layanan lainnya seperti permintaan data mahasiswa, layanan PKM (Pengabdian Kepada Masyarakat), pencetakan ulang KRS (Kartu Rencana Studi), bimbingan skripsi, pengajuan beasiswa, layanan sarana dan prasarana, dan layanan pembuatan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa). Jangka waktu antara penyerahan berkas pelayanan dengan penerimaan produk pelayanan masih terbilang tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun data tentang bentuk layanan yang pernah diterima oleh responden dapat divisualisasikan melalui Gambar 5 berikut.



Gambar 5. Diagram Distribusi Bentuk Layanan yang Pernah Diterima oleh Responden

C. Hasil Survei Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Pelayanan

1. Persyaratan yang Harus Dipenuhi dalam Pengurusan Pelayanan, baik Teknis maupun Administratif

Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden dalam hal persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik teknis maupun administratif. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik teknis maupun administratif

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas (Tidak ada persyaratan yang sulit dipenuhi)	78	76,5%

M

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
2.	Cukup puas (Ada satu persyaratan yang sulit dipenuhi)	23	22,5%
3.	Kurang puas (Ada dua syarat yang sulit dipenuhi)	1	1%
4.	Tidak puas (Ada lebih dari dua syarat yang sulit dipenuhi)	0	0%
Jumlah		102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 6 di atas, terlihat bahwa sebanyak 78 respons (76,5%) yang menyatakan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik teknis maupun administratif tidak ada persyaratan yang sulit dipenuhi (puas), sebanyak 23 respons (22,5%) yang menyatakan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik teknis maupun administratif ada satu persyaratan yang sulit dipenuhi (cukup puas) dan sebanyak 1 respons (1%) yang menyatakan bahwa bahwa persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik teknis maupun administratif ada dua syarat yang sulit dipenuhi (kurang puas). Sehingga dengan memperhatikan nilai pemusatan (*central tendency*) modus dalam komponen ini dapat dikatakan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik teknis maupun administratif tidak ada persyaratan yang sulit dipenuhi (puas). Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 6.

u



Gambar 6. Persyaratan yang Harus Dipenuhi dalam Pengurusan Pelayanan, baik Teknis maupun Administratif

2. Prosedur Pelayanan yang Pernah dialami

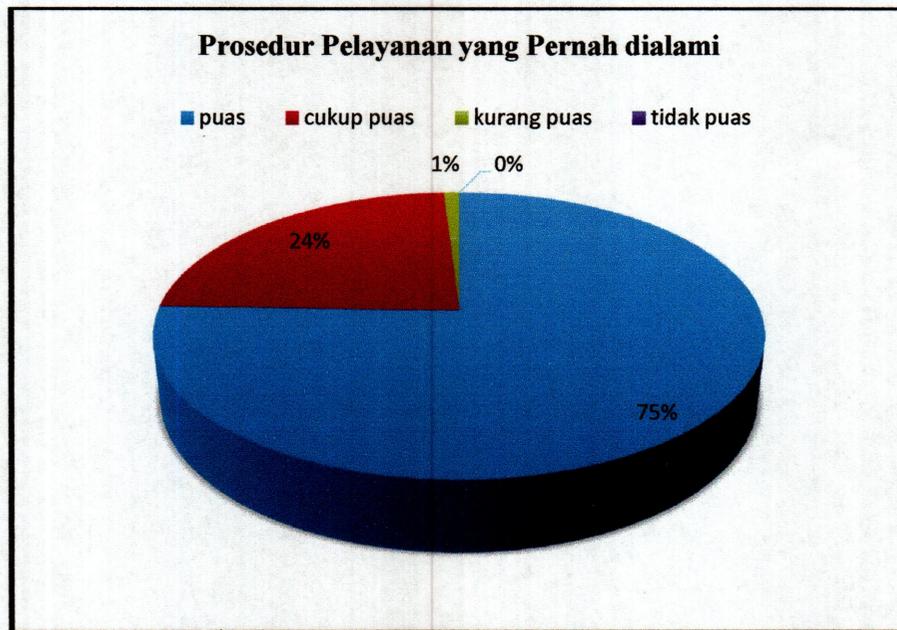
Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden dalam hal prosedur pelayanan yang pernah dialami. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Distribusi Prosedur Pelayanan yang Pernah dialami

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas (tidak ada prosedur yang sulit)	77	75,5%
2.	Cukup puas (Ada satu prosedur yang sulit)	24	23,5%
3.	Kurang puas (Ada dua prosedur yang sulit)	1	1%
4.	Tidak puas (Ada lebih dari dua prosedur (Semua prosedur tidak ada yang sulit) prosedur yang sulit)	0	0%
Jumlah		102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 7 di atas, terlihat bahwa sebanyak 77 respons (75,5%) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang

pernah dialami tidak ada prosedur pelayanan yang sulit (puas), sebanyak 24 respons (23,5%) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang pernah dialami ada satu prosedur pelayanan yang sulit (cukup puas), dan sebanyak 1 respons (1%) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang pernah dialami ada dua prosedur pelayanan yang sulit (kurang puas). Sehingga dengan memperhatikan nilai pemusatan (*central tendency*) modus dalam komponen ini dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan yang pernah dialami tidak ada prosedur pelayanan yang sulit. Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 7.



Gambar 7. Prosedur Pelayanan yang Pernah dialami

3. Kecepatan Waktu Penyelesaian

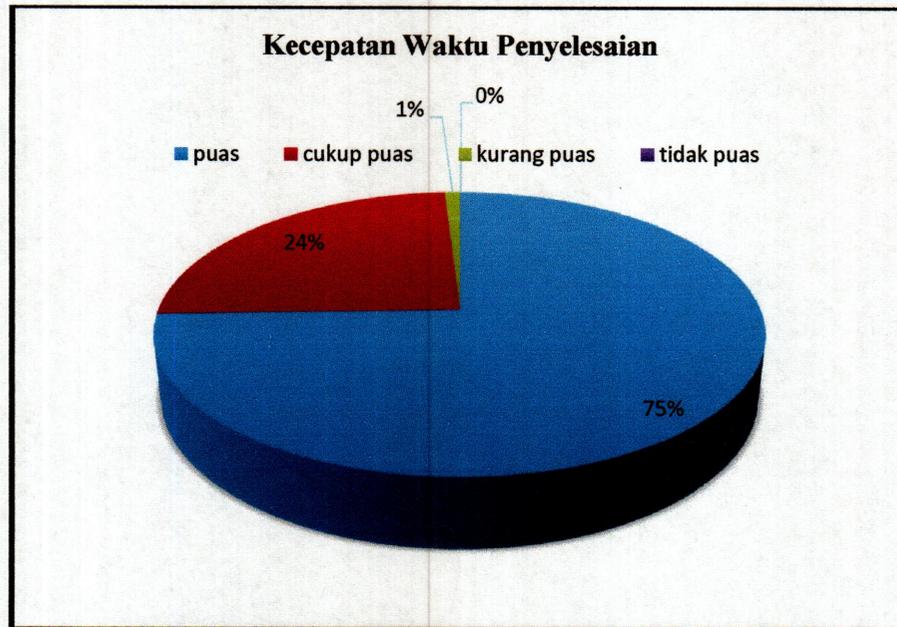
Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden dalam hal kecepatan waktu penyelesaian. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Kecepatan Waktu Penyelesaian

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas (Cepat sesuai harapan)	76	74,5%
2.	Cukup puas (Kecepatannya sedikit di bawah harapan)	25	24,5%
3.	Kurang puas (Kecepatannya banyak meleset dari harapan)	1	1%
4.	Tidak puas (Kecepatannya tidak jelas)	0	0%
Jumlah		102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 8 di atas, terlihat bahwa sebanyak 76 respons (74,5%) yang menyatakan bahwa kecepatan waktu penyelesaian sudah cepat sesuai dengan harapan (puas), sebanyak 25 respons (24,5%) yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian kecepatannya sedikit dibawah harapan (cukup puas), dan sebanyak 1 respons (1%) yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian kecepatannya banyak meleset dari harapan (kurang puas). Sehingga dengan memperhatikan nilai pemusatan (*central tendency*) modus dalam komponen ini dapat dikatakan bahwa kecepatan waktu penyelesaian sudah cepat sesuai dengan harapan (puas). Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 8.

M



Gambar 8. Kecepatan Waktu Penyelesaian

4. Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden dalam hal kompetensi/kemampuan petugas pelayanan. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas (Semua kompetensinya sesuai harapan)	76	74,5%
2.	Cukup puas (Ada satu kompetensi yang tidak sesuai harapan)	25	24,5%
3.	Kurang puas (Ada dua kompetensi yang tidak sesuai harapan)	1	1%
4.	Tidak puas (Ada lebih dari dua kompetensi yang tidak sesuai harapan)	0	0%
Jumlah		102	100%

Handwritten mark

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 9 di atas, terlihat bahwa sebanyak 76 respons (74,5%) yang menyatakan bahwa kompetensi/kemampuan petugas pelayanan semua kompetensinya sesuai harapan (puas), sebanyak 25 respons (24,5%) yang menyatakan bahwa kompetensi/kemampuan petugas pelayanan ada satu kompetensi yang tidak sesuai harapan (cukup puas), dan sebanyak 1 respons (1%) yang menyatakan bahwa kompetensi/kemampuan petugas pelayanan ada dua kompetensi yang tidak sesuai dengan harapan (kurang puas). Sehingga dengan memperhatikan nilai pemusatan (*central tendency*) modus dalam komponen ini dapat dikatakan bahwa kompetensi/kemampuan petugas pelayanan semua kompetensinya sudah sesuai dengan harapan. Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 9.



Gambar 9. Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan

M

5. Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan

Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden dalam hal perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas (Sopan dan ramah sesuai harapan)	88	86,3%
2.	Cukup puas (Ada satu perilaku yang tidak sesuai harapan)	13	12,7%
3.	Kurang puas (Ada dua perilaku yang tidak sesuai harapan)	1	1%
4.	Tidak puas (Ada lebih dari dua perilaku yang tidak sesuai harapan)	0	0%
Jumlah		102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 10 di atas, terlihat bahwa sebanyak 88 respons (86,3%) yang menyatakan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah sesuai harapan (puas), sebanyak 13 respons (12,7%) yang menyatakan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ada satu perilaku yang tidak sesuai dengan harapan, dan sebanyak 1 respons (1%) yang menyatakan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ada dua perilaku yang tidak sesuai harapan. Sehingga dengan memperhatikan nilai pemusatan (*central tendency*) modus dalam komponen ini dapat dikatakan bahwa perilaku petugas

k

dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan semuanya sudah sesuai dengan harapan. Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 10.



Gambar 10. Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan

6. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden dalam hal sarana dan prasarana pelayanan. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas (Semua sesuai harapan)	68	66,7%
2.	Cukup puas (Ada satu yang tidak sesuai harapan)	30	29,4%
3.	Kurang puas (Ada dua yang tidak sesuai harapan)	3	2,9%
4.	Tidak puas (Ada lebih dari dua yang tidak sesuai harapan)	1	1%

W

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
	Jumlah	102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 11 di atas, terlihat bahwa sebanyak 68 respons (66,7%) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan semuanya sudah sesuai harapan (puas), sebanyak 30 respons (29,4%) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan terdapat satu yang tidak sesuai harapan (cukup puas), sebanyak 3 respons (2,9%) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan terdapat dua yang tidak sesuai dengan harapan (kurang puas), dan sebanyak 1 respons (1%) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan terdapat lebih dari dua yang tidak sesuai dengan harapan (tidak puas). Sehingga dengan memperhatikan nilai pemusatan (*central tendency*) modus dalam komponen ini dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan semuanya sudah sesuai dengan harapan (puas). Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 11.



Gambar 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan

M

7. Penanganan Pengaduan/Komplain

Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden dalam hal penanganan pengaduan/komplain. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 12.

Tabel 11. Penanganan Pengaduan/Komplain

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas (Petugas menanganani pengaduan/komplain sesuai harapan)	67	65,7%
2.	Cukup puas (Ada satu cara yang tidak sesuai harapan)	30	29,4%
3.	Kurang puas (Ada dua cara yang tidak sesuai harapan)	4	3,9%
4.	Tidak puas (Ada lebih dari dua cara yang tidak sesuai harapan)	1	1%
Jumlah		102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 12 di atas, terlihat bahwa sebanyak 67 respons (65,7%) yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan/komplain sudah sesuai harapan (puas), sebanyak 30 respons (29,4%) yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan/komplain masih ada satu cara yang tidak sesuai harapan (cukup puas), sebanyak 4 respons (3,9%) yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan/komplain masih ada dua cara yang tidak sesuai dengan harapan (kurang puas). Dan sebanyak 1 respons (1%) yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan/komplain masih ada lebih dari dua cara yang tidak sesuai dengan harapan (tidak puas). Sehingga dengan memperhatikan nilai pemusatan (*central tendency*) modus dalam komponen ini

ll

dapat dikatakan bahwa penanganan pengaduan/komplain semuanya sudah sesuai dengan harapan. Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 12.



Gambar 12. Penanganan Pengaduan/Komplain

8. Jumlah Biaya yang Harus Dibayarkan

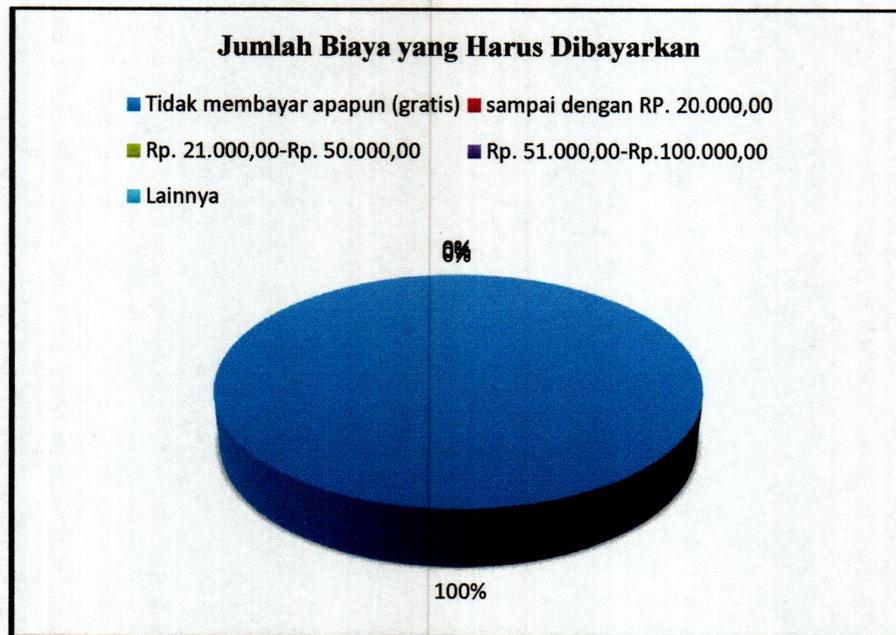
Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden dalam hal jumlah biaya yang harus dibayarkan. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 13.

Tabel 13. Jumlah Biaya yang Harus Dibayarkan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak membayar apapun (gratis)	102	100%
2.	Sampai dengan Rp20.000,00	0	0%
3.	Rp21.000 - Rp50.000,00	0	0%
4.	Rp51.000,00 - Rp100.000,00	0	0%
5.	Lainnya	0	0%
Jumlah		102	100%

N

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 13 diatas, terlihat bahwa sebanyak 102 respons (100%) yang menyatakan bahwa pengguna layanan tidak membayar apapun (gratis). Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 13.



Gambar 13. Jumlah Biaya yang Harus Dibayarkan

9. Pemanfaatan Produk yang Telah Didapatkan

Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden terhadap pemanfaatan produk yang telah didapatkan. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 14.

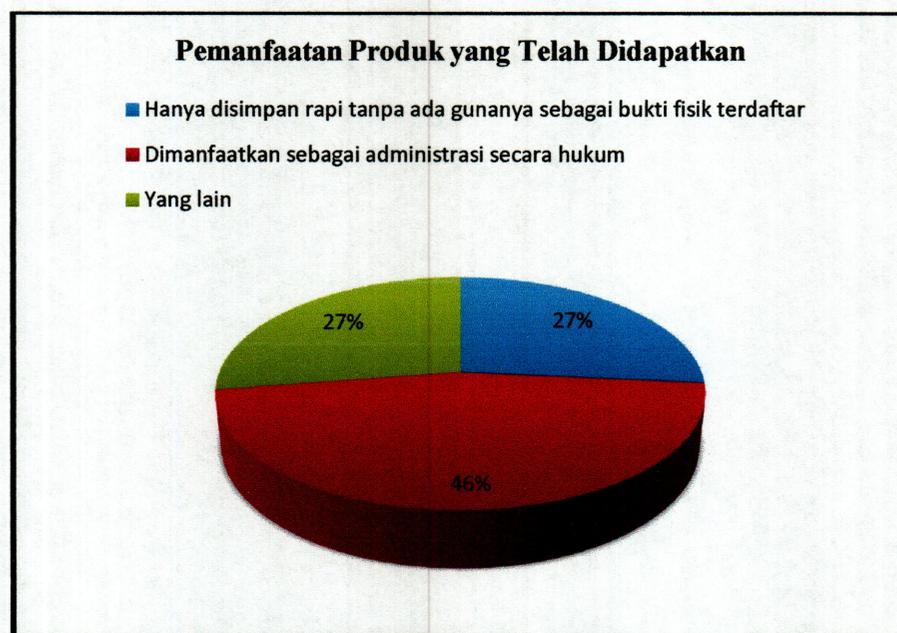
Tabel 14. Distribusi Pemanfaatan Produk yang Telah Didapatkan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Hanya disimpan rapi tanpa ada gunanya sebagai bukti fisik terdaftar	27	26,5%
2.	Dimanfaatkan sebagai administrasi secara hukum	47	46%
3.	Yang lain	28	27,5%

u

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
	Jumlah	102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 14 di atas, terlihat bahwa sebanyak 27 respons (26,5%) yang menyatakan bahwa produk yang didapatkan hanya disimpan rapi tanpa ada gunanya sebagai bukti fisik terdaftar, sebanyak 47 respons (46%) yang menyatakan bahwa produk yang didapatkan dimanfaatkan sebagai administrasi secara hukum, dan sebanyak 28 respons (27,5%) yang menyatakan bahwa produk yang didapatkan dipergunakan untuk lain-lain. Sehingga dengan memperhatikan nilai pemusatan (*central tendency*) modus dalam komponen ini dapat dikatakan bahwa produk yang didapatkan dimanfaatkan sebagai administrasi secara hukum. Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 14.



Gambar 14. Pemanfaatan Produk yang Telah Didapatkan

10. Praktik Pemerasan Misalnya Pungli oleh Petugas Pelayanan

Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden terhadap praktik pemerasan misalnya pungli oleh petugas pelayanan. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 15.

Tabel 15. Praktik Pemerasan Misalnya Pungli oleh Petugas Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak pernah	102	100%
2.	Pernah terjadi sekali	0	0%
3.	Pernah terjadi dua kali	0	0%
4.	Pernah terjadi lebih dari dua kali	0	0%
Jumlah		102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 15 di atas, terlihat bahwa sebanyak 102 respons (100%) yang menyatakan bahwa tidak pernah terjadi praktik pemerasan misalnya pungli oleh petugas pelayanan. Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 15.



Gambar 15. Praktik Pemerasan Misalnya Pungli oleh Petugas Pelayanan

M

11. Praktik Penyuaipan oleh Petugas Pelayanan

Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden terhadap praktik penyuaipan oleh petugas pelayanan. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 16.

Tabel 16. Praktik Penyuaipan oleh Petugas Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak pernah	102	100%
2.	Pernah terjadi sekali	0	0%
3.	Pernah terjadi dua kali	0	0%
4.	Pernah terjadi lebih dari dua kali	0	0%
Jumlah		102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 16 di atas, terlihat bahwa 102 respons (100%) menyatakan bahwa tidak pernah terjadi praktik penyuaipan oleh petugas pelayanan. Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 16.



Gambar 16. Praktik Penyuaipan oleh Petugas Pelayanan

12. Praktik Gratifikasi atau Pemberian Tanda Terima kasih kepada Petugas Pelayanan

Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden terhadap praktik gratifikasi atau pemberian tanda terima kasih kepada petugas pelayanan. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 17.

Tabel 17. Praktik Gratifikasi atau Pemberian Tanda Terima Kasih kepada Petugas Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak pernah	102	100%
2.	Pernah terjadi sekali	0	0%
3.	Pernah terjadi dua kali	0	0%
4.	Pernah terjadi lebih dari dua kali	0	0%
Jumlah		102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 17 diatas, terlihat bahwa sebanyak 102 respons (100%) yang menyatakan bahwa tidak pernah terjadi praktik gratifikasi atau tanda terima kasih kepada petugas pelayanan. Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 17.



Gambar 17. Praktik Gratifikasi atau Tanda Terima Kasih kepada Petugas Pelayanan

13. Praktik Percaloan atau Penawaran Perwakilan Pengurusan Layanan

Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden terhadap praktik percaloan atau penawaran perwakilan pengurusan layanan. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 18.

Tabel 18. Praktik Percaloan atau Penawaran Perwakilan Pengurusan Layanan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak pernah	102	100%
2.	Pernah terjadi sekali	0	0%
3.	Pernah terjadi dua kali	0	0%
4.	Pernah terjadi lebih dari dua kali	0	0%
Jumlah		102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 18 di atas, terlihat bahwa sebanyak 102 respons (100%) yang menyatakan bahwa tidak pernah terjadi praktik percaloan atau penawaran perwakilan pengurusan layanan. Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 18.



Gambar 18. Praktik Percaloan atau Penawaran Perwakilan Pengurusan Layanan

14. Praktik Nepotisme atau Pelayanan Istimewa oleh Petugas Pelayanan

Berdasarkan respons yang telah diberikan oleh 102 orang responden terhadap praktik nepotisme atau pelayanan istimewa oleh petugas pelayanan. Adapun rincian seluruh respons tersebut dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada Tabel 19.

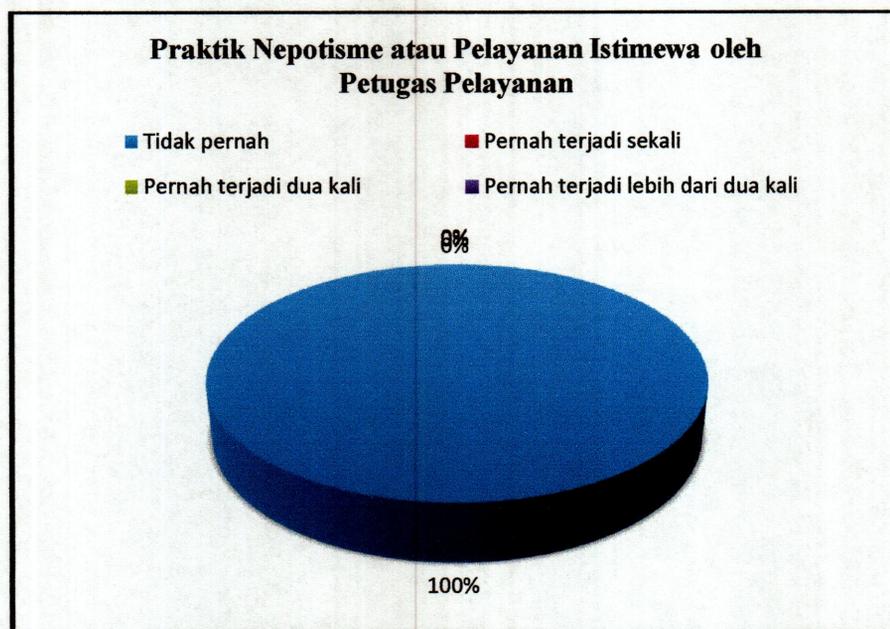
Tabel 19. Praktik Nepotisme atau Pelayanan Istimewa oleh Petugas Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak pernah	102	100%
2.	Pernah terjadi sekali	0	0%
3.	Pernah terjadi dua kali	0	0%
4.	Pernah terjadi lebih dari dua kali	0	0%
Jumlah		102	100%

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 18 di atas, terlihat bahwa sebanyak 102 respons (100%) yang menyatakan bahwa tidak pernah terjadi praktik

M

nepotisme atau pelayanan istimewa oleh petugas pelayanan. Secara visual deskripsi tersebut dapat disajikan pada Gambar 19.



Gambar 19. Praktik Nepotisme atau Pelayanan Istimewa oleh Petugas Pelayanan

D. Simpulan dan Rekomendasi Tindak Lanjut

1. Simpulan

Hasil analisis survei kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan di Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten mengenai persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan serta praktek-praktek gratifikasi, penyuapan, percaloan dan nepotisme dapat disimpulkan hasilnya rata-rata sangat memuaskan.

2. Rekomendasi Tindak Lanjut

- Mempertahankan pelayanan terhadap penerima layanan di Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten;

k

- Memperbaiki layanan yang masih kurang maksimal;
- Agar menghilangkan praktik KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) pada Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten.

m