



SEKOLAH TINGGI AGAMA BUDDHA NEGERI SRIWIJAYA TANGERANG BANTEN



LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

SEKOLAH TINGGI AGAMA BUDDHA NEGERI SRIWIJAYA
TANGERANG BANTEN
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dan Tiratana serta atas karma baik yang telah kami lakukan sehingga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada tahun 2025 di Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten telah selesai disusun.

Laporan ini merupakan wujud nyata komitmen STABN Sriwijaya dalam melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* dan *clean government*, khususnya dalam upaya terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada seluruh sivitas akademika yaitu mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Pelaksanaan survei ini menjadi instrumen penting untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan yang kami berikan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan ini, semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan *feedback* dalam upaya untuk meningkatkan layanan dan kepuasan publik atas pelayanan Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten, sehingga terwujud Kementerian Agama terbuka dan memiliki pelayanan publik yang berkualitas dan berkelas dunia.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan Pelaksanaan Survei	5
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	6
2.1 Pelaksanaan Survei	6
2.2 Responden.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.5 Waktu Pelaksanaan Survei	6
2.6 Metode Analisis	7
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	8
3.1 Hasil SPKP	8
3.2 Analisis Hasil Survei	9
3.3 Rekomendasi Utama	10
BAB IV	
PENUTUP	15
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi Birokrasi merupakan salah satu agenda prioritas pemerintah Republik Indonesia yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks pendidikan tinggi keagamaan, Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri (STABN) Sriwijaya Tangerang Banten memiliki tanggung jawab moral dan kelembagaan untuk menjadi pelopor integritas dan kualitas pelayanan publik.

Komitmen ini diwujudkan melalui pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Pembangunan ZI tidak hanya sekadar pemenuhan administrasi, melainkan transformasi fundamental dalam budaya kerja dan penyediaan layanan.

Hasil survei ini akan menjadi data primer yang valid untuk merumuskan kebijakan, program kerja, dan langkah-langkah perbaikan spesifik (*corrective action*) di enam area perubahan Reformasi Birokrasi. Survei ini merupakan indikator kunci keberhasilan (KPI) dalam upaya penguatan integritas dan pencegahan KKN, sekaligus mengevaluasi progres implementasi Rencana Aksi Pembangunan ZI.

Pembangunan ZI berfokus pada dua sasaran utama, yaitu WBK untuk terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta WBBM untuk kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah kegiatan pengukuran yang dilakukan secara sistematis untuk mendapatkan data dan informasi mengenai tingkat persepsi pengguna layanan terhadap kualitas

pelayanan yang mereka terima dari suatu unit layanan publik. Pengukuran ini biasanya dilakukan secara kuantitatif dengan membandingkan antara harapan responden dengan kenyataan layanan yang mereka rasakan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Tahun 2025. Secara spesifik, laporan ini bertujuan untuk menyajikan, menganalisis, dan mendokumentasikan secara rinci hasil-hasil yang diperoleh dari survei, memberikan rekomendasi strategis, dan merumuskan rencana tindak lanjut yang terukur untuk peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan integritas di STABN Sriwijaya Tangerang Banten.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan, terhadap 1) pelayanan akademik, 2) pelayanan keuangan, 3) pelayanan sarana dan prasarana, 4) pelayanan pengelola sumber daya manusia (SDM), serta 5) pemahaman visi, misi, tujuan, sasaran dan strategi yang telah diberlakukan oleh Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu (P2M) Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. Adapun persiapan dalam pelaksanaan SPKP yang dilakukan meliputi:

- a. Penyediaan sarana survei (elektronik);
- b. Penyusunan instrument survei berupa kuesioner setiap pelayanan;
- c. Penentuan responden, yakni warga kampus STABN Sriwijaya yaitu dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.

2.2 Responden

Pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan STABN Sriwijaya dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui google form kepada seluruh penerima layanan STABN Sriwijaya yaitu dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan melalui google form secara online dan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya ditabulasi serta dianalisa untuk perbaikan layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei

Waktu pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan yang mencakup lima pelayanan dilakukan dalam jangka waktu 1 tahun yaitu di tahun 2025.

2.5 Metode Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskriptif yang digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Tabel berikut menyajikan rerata (*mean*) kepuasan untuk setiap area layanan berdasarkan kelompok responden:

No.	Area Pelayanan yang Disurvei	Rerata Kepuasan Tendik		Rerata Kepuasan Dosen		Rerata Kepuasan Mahasiswa		Rerata Kepuasan Total	
		Persentase	Skala Likert	Persentase	Skala Likert	Persentase	Skala Likert	Persentase	Skala Likert
1.	Pelayanan Akademik	-	-	83%	3,33	90%	3,6	87%	3,46
2.	Pelayanan Pengelola Keuangan	76%	3,04	76%	3,04	-	-	76%	3,04
3.	Pelayanan Sarana dan Prasarana	73%	2,92	71%	2,84	76%	3,04	73%	2,93
4.	Pelayanan Pengelola SDM	76%	3,04	76%	3,04	-	-	76%	3,04
5.	Pemahaman Visi Misi, Tujuan, Sasaran dan Strategi	89%	3,56	89%	3,56	89%	3,56	89%	3,56
Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)								80%	3,21

Keterangan: Skor > 4.00 = Sangat Puas; Skor 3.00 – 4.00 = Puas; Skor < 3.00 = Kurang Puas.

Berdasarkan tabel di atas maka menunjukkan bahwa nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yaitu 3,21 (80%) dengan kategori Puas.

3.2 Analisis Hasil Survei

Data analisis bersumber dari hasil laporan survei layanan di Pusat Penjaminan Mutu (P2M).

a. Pelayanan Akademik

- Umpan Balik Dosen diambil dari sampel 2 prodi yaitu:
Prodi BMB Nilai 82,14 atau 3,29
Prodi PGSD Nilai 84,25 atau 3,37
Menghasilkan nilai survei Umpan Balik Survei yaitu 83% atau 3,33.
- Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik menghasilkan nilai survei 3,6 (90%).

Maka diperoleh rata-rata nilai survei terhadap pelayanan akademik STABN Sriwijaya dengan nilai 3,46 atau 87%.

b. Pelayanan Pengelola Keuangan

Survei terhadap pelayanan pengelola keuangan STABN Sriwijaya dengan responden tendik dan dosen memperoleh nilai survei 3,04 atau 87%.

c. Pelayanan Sarana dan Prasarana (Sarpas)

Survei pelayanan sarana dan prasarana dilakukan terpisah dimana untuk responden tendik memperoleh hasil survei 2,92 atau 73%, responden dosen memperoleh nilai survei 2,84 atau 81%, dan untuk responden mahasiswa memperoleh nilai hasil survei 3,04 atau 76%. Dari ketiga survei yang dilakukan disetiap jenis responden maka memperoleh rata-rata nilai survei di 2,93 atau 73%.

d. Pelayanan Pengelola Sumber Daya Manusia (SDM)

Survei pengelola sumber daya manusia telah dilakukan dengan responden tendik dan dosen dengan memperoleh nilai hasil survei 3,04 atau 76%.

e. Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Strategi

Nilai Survei yang didapatkan dari survei tendik, dosen dan mahasiswa menghasilkan nilai, 3,56 dengan persentase 89%.

Maka didapatkan nilai indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan STABN Sriwijaya 3,21 atau 80% dengan kategori puas.

3.3 Rekomendasi Utama

Berdasarkan rangkuman hasil survei, direkomendasikan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

No.	Area Fokus Layanan	Rekomendasi Rencana Tindak Lanjut
1.	Pelayanan Akademik	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Menyediakan informasi yang lengkap dan mudah diakses mengenai prosedur, ✓ persyaratan, dan kebijakan administrasi akademik. Informasi ini dapat dipublikasikan melalui website, brosur, atau papan pengumuman. ✓ Tingkatkan layanan administrasi akademik. Seperti pengambilan KRS melalui media online (web/aplikasi) agar mempermudah mahasiswa. ✓ Menambahkan sistem akademik melalui teknologi agar memudahkan

		<p>mahasiswa melihat jadwal akademik atau perkuliahan.</p> <p>✓ Sistem KHS, KRS, dan kartu ujian online.</p>
2.	Pelayanan Keuangan	<p>✓ Pelibatan seluruh unsur dalam penyusunan perencanaan keuangan, agar mengakomodir kegiatan yang dibutuhkan untuk pengembangan keilmuan oleh Prodi.</p> <p>✓ Penjelasan secara rinci tentang potongan/pajak yang menyebabkan perbedaan nominal potongan dengan yang lainnya.</p> <p>✓ Agar memiliki perangkat (Handphone) khusus Hotline keuangan via pelayanan WA untuk pembayaran administrasi pelayanan mahasiswa.</p> <p>✓ Sosialisasi setiap ada kebijakan, misal dalam pelaporan perjadiin belum tentu semua orang tau cara membuat perjadiin.</p>
3.	Pelayanan Sarana dan Prasarana	<p>✓ Sistem informasi pengelolaan sarana dan prasarana perlu diperbaiki agar bisa diakses</p>

		<p>secara publik sesuai kebutuhan;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ketersediaan sarpas pembelajaran tiap prodi dan fasilitas kesehatan dan sanitasi; ✓ Perawatan rutin terutama kebersihan tampungan/galontank air bersih; ✓ Inventarisasi, pemeliharaan yang rutin; ✓ Komitmen pada kebersihan sarana toilet, ember, gayung dan lingkungan toilet ✓ Perlu dilakukan pengecekan sarana dan prasarana secara berkala untuk memastikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pembelajaran tetap berfungsi dengan baik dan tidak harus menunggu terjadinya pelaporan mengenai kerusakan; ✓ Kebijakan pengelolaan sarpras, perawatan, pengendalian perawatan (terjadwal), dan penyediaan sarpras sesuai kebutuhan
--	--	---

		<p>prodi/PT mengacu pada SN-Dikti;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penambahan limit email yang terafiliasi dengan kampus, menyediakan layanan uji plagiasi di perpustakaan, sistem digitalisasi repository karya dosen & mahasiswa; ✓ Ketersediaan fasilitas WiFi yang lebih memadai supaya mempermudah dalam pembelajaran. ✓ Menyediakan lapangan olahraga futsal, karena banyak peminat dari mahasiswa. ✓ Penambahan ring basket serta lapangan basket. ✓ Respon cepat pada keluhan mahasiswa. ✓ Perbaikan kursi dan proyektor. ✓ Penambahan bangku kuliah dan ac yang sejuk.
4.	Pelayanan Pengelola Sumber Daya Manusia (SDM)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Digitalisasi layanan kepegawaian dan kesempatan <i>short course</i>; ✓ Pemberian program orientasi untuk pegawai baru terutama dosen, penghargaan bagi dosen terutama prestasi tridharma PT dengan memanfaatkan hasil penilaian

		<p>kinerja, penguatan pola karier pegawai, transparansi sistem penilaian kinerja pegawai, pengajuan cuti pegawai, sosialisasi kebijakan kepegawaian secara internal;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sosialisasi aturan sebaiknya lebih intens, tidak sekadar share di grup WA atau website, tetapi juga ada dialog dan penjelasan; ✓ Pemerataan beban kerja, kesesuaian beban kerja masing-masing pegawai perlu didata kembali dan didistribusikan secara adil sehingga tidak ada/meminimalisir ketimpangan beban kerja; ✓ Kesempatan pengembangan karir bagi para pelaksana/JFU perlu ada arah yang jelas;
5.	Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Strategi	<p>Memaksimalkan intensitas dan kualitas sosialisasi Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, dan Strategi STABN Sriwijaya. Visi dan misi disampaikan lebih mendalam agar sivitas akademika dapat memahami dengan sangat paham.</p>

BAB IV**PENUTUP**

Hasil survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik pada STABN Sriwijaya menunjukkan nilai 3,21 atau 80% dengan kategori puas sehingga STABN Sriwijaya masih harus berbenah dan melengkapi sarana dan fasilitas pelayanan dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

Tangerang, Desember 2025

Ketua STABN Sriwijaya



Li. Edi Ramawijaya Putra
Dr. Li. Edi Ramawijaya Putra, S.Pd., M.Pd.

NIP 198507082008011006

Lampiran

1. Pelayanan Akademik
 Survei Umpan Balik Dosen terhadap Prodi
 Link :
<https://drive.google.com/drive/folders/1t7q2WzglRE6KO6OPky78876JqiSdraGF?lfhs=2>
 Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik
 Link:
https://drive.google.com/file/d/1VluEQpPHb_GAdLriTHDWO38i1jxXcMDS/view?usp=drive_link
2. Pelayanan Keuangan
 Laporan Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelola Keuangan
 Link:
https://drive.google.com/file/d/1CkSix-9RIF2YAcLie7I1aQiVI4Y7entp/view?usp=drive_link
3. Pelayanan Sarana dan Prasarana
 Laporan Hasil Survei Tendik terhadap Pelayanan Sarana dan Prasarana
 Link:
https://drive.google.com/file/d/17NWegT7aVbDuZ6pK0afY6iY_eFTWYbWG/view?usp=drive_link
 Laporan Hasil Survei Dosen terhadap Pelayanan Sarana dan Prasarana
 Link:
https://drive.google.com/file/d/1oPsFAWbKAL0d1PD_bSIXOcT_QHcgO_p4/view?usp=drive_link
 Laporan Hasil Survei Mahasiswa terhadap Pelayanan Sarana dan Prasarana
 Link:
https://drive.google.com/file/d/1hwDgmAjIEldR3mCuf1ZEufj8iNmn1SvM/view?usp=drive_link
4. Pelayanan Pengelola Sumber Daya Manusia (SDM)
 Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidik dan Kependidikan terhadap Pengelola Sumber Daya Manusia
 Link:
https://drive.google.com/file/d/1FEn4auYKsCfCu1MByegg75qynT-lkpuw/view?usp=drive_link
5. Pemahaman Visi, Misi Tujuan, Sasaran, dan Strategi
 Laporan Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, dan Strategi Sekolah Tinggi Agama Buddha
 Link:
https://drive.google.com/file/d/1sChize0IHmzwz8Z3Zcs0YdV2jCP4T26C/view?usp=drive_link