****

**A. PENDAHULUAN**

**1. Latar Belakang**

Untuk mengetahui peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan di STIA LAN Jakarta pada tahun 2019, maka dilakukan survei periode ke tiga. Survei ini dilakukan sebagai upaya dalam melakukan monitoring terhadap implementasi penjaminan mutu di STIA LAN Jakarta sebagai wujud dalam menilai keberhasilam penyelenggaraan pendidikan maka dilakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pendidikan secara berkesinambungan. Dalam hal ini Keterlibatan dan sinergi seluruh sivitas akademika terutama peran dosen, mahasiswa serta tenaga kependidikan sangat penting dalam mendukung implemetasi penjaminan mutu di STIA LAN Jakarta. Penyelenggaraan pendidikan seyogyanya mengacu pada pedoman penyelenggaran pendidikan dan panduan kurikulum Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara (MT APN). Oleh karena itu, untuk mengetaui peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan di STIA LAN Jakarta demi mewujudkan lulusan MT APN yang sesuai dengan target profil lulusan dan capaian pembelajaran maka survei kepuasan periode ke tiga dilakukan kepada mahasiswa di lingkungan STIA LAN Jakarta.

**2. Tujuan**

Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan mahasiswa STIA LAN Jakarta agar sesuai dengan standar penyelenggaraan pendidikan.

**3. Luaran yang Diharapkan**

Luaran dari kegiatan ini adalah laporan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dan upaya melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pendidikan tahun 2019 khususnya penyelenggaraan pendidikan bulan Juli - September 2019.

**4. Metode**

a. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan melakukan survei dengan membagikan kuesioner secara online kepada mahasiswa berupa google formulir. Berikut ini beberapa pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner tersebut:

1. Menurut Anda bagaimanakah pelayanan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola Program Studi Magister Terapan APN?

Sangat Baik/Baik/Cukup/Kurang

1. Menurut Anda apakah dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dapat membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?

Sangat Baik/Baik/Cukup/Kurang

1. Menurut Anda, apakah dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa telah memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan?

Sangat Baik/Baik/Cukup/Kurang

1. Menurut Anda, apakah dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan perhatian kepada mahasiswa?

Sangat Baik/Baik/Cukup/Kurang

1. Menurut Anda, bagaimanakah kecukupan, aksesibitas, dan kualitas terhadap sarana dan prasarana STIA LAN Jakarta?

Sangat Baik/Baik/Cukup/Kurang

1. Menurut Anda, apakah stuktur kurikulum (mata kuliah Magister Terapan) dapat meningkatkan kompetensi Anda (sesuai capaian pembelajaran)?

Sangat Baik/Baik/Cukup/Kurang

1. Menurut Anda, apakah kurikulum Magister Terapan telah sesuai dengan kebutuhan Anda?

Sangat Baik/Baik/Cukup/Kurang

Pertanyaan dalam kuesioner tersebut kemudian di sebarkan kepada seluruh responden secara langsung via google form.

b. Waktu Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan selama masa Ujian Tengah Semester (UTS) yang dilakukan pada bulan September 2019.

c. Populasi Sampel

Populasi dalam survei ini adalah mahasiswa aktif magister terapan STIA LAN Jakarta sejumlah 200 mahasiswa aktif, dan sampel dalam survei ini adalah 20-50% dari jumlah populasi.

**B. HASIL SURVEI**

Survei ini dilakukan kepada mahasiswa berjumlah 125 orang mahasiswa. Berdasarkan hasil survei berikut adalah rekap hasil survei bulan September tahun 2019:

**Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan**

1. Keandalan (*reliability*):  kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan

Hasil survei menunjukkan bahwa 50% responden menyatakan bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan sangat baik. 45% responden menyatakan bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan baik. Sedangkan 5% responden menyatakan bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan cukup. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden atau 95% responden menilai bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan di STIA LAN Jakarta sudah baik.

1. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Hasil survei menunjukkan bahwa 42% responden menyatakan daya tanggap dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan sangat baik. 50% responden menyatakan bahwa daya tanggap dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan baik. Sedangkan 8% responden menyatakan bahwa daya tanggap dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan cukup. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa daya tanggap dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan di STIA LAN Jakarta sudah baik.

1. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

Hasil survei menunjukkan bahwa 45% responden menyatakan bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dalam kategori sangat baik. 50% responden menyatakan bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dalam kategori baik. 5% responden menyatakan bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa hampir sebagian besar responden menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan sudah baik.

1. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

Hasil survei menunjukkan bahwa 55% responden menyatakan bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sangat baik. 40% responden menyatakan bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa baik. 5% responden menyatakan bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa cukup. Hal ini menunjukkan bahwa hampir sebagian besar responden menilai kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik.

1. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana

Hasil survei menunjukkan bahwa 42% responden menyatakan bahwa kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana sangat baik. 49% responden menyatakan bahwa kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana baik. 9% responden menyatakan bahwa kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana cukup. Hal ini menunjukkan bahwa hampir sebagian besar responden menilai kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana sudah baik.

1. Kemampuan stuktur kurikulum (mata kuliah Magister Terapan) dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa (sesuai capaian pembelajaran)

Hasil survei menunjukkan bahwa 50% responden menyatakan bahwa Kemampuan stuktur kurikulum (mata kuliah Magister Terapan) dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa (sesuai capaian pembelajaran) sangat baik. 50% responden menyatakan bahwa Kemampuan stuktur kurikulum (mata kuliah Magister Terapan) dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa (sesuai capaian pembelajaran) baik. Hal ini menunjukkan bahwa hampir sebagian besar responden responden menilai Kemampuan stuktur kurikulum (mata kuliah Magister Terapan) dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa (sesuai capaian pembelajaran) sudah baik.

1. Kesesuaian kurikulum Magister Terapan dengan kebutuhan mahasiswa

Hasil survei menunjukkan bahwa 51% responden menyatakan bahwa kesesuaian kurikulum Magister Terapan dengan kebutuhan mahasiswa sangat baik. 49% responden menyatakan bahwa kesesuaian kurikulum Magister Terapan dengan kebutuhan mahasiswa baik. Hal ini menunjukkan bahwa hampir sebagian besar responden menilai kesesuaian kurikulum Magister Terapan dengan kebutuhan mahasiswa sudah baik.

**C. KESIMPULAN**

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa responden menyatakan terhadap penyelenggaraan pendidikan di STIA LAN Jakarta sudah baik dengan rata-rata 95, 42% puas (sangat baik dan baik). Hal ini menunjukkan implementasi penjaminan mutu dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan di STIA LAN Jakarta sudah baik.

**D. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT**

Meskipun hasil survei terkait kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pendidikan di STIA LAN Jakarta sudah baik dengan meningkatnya penilaian sangat baik dibandingkan evaluasi bulan Mei 2019 namun perlu dilakukan peningkatan penyelenggaraan pendidikan seperti :

1. Memberikan pemahaman kepada dosen, tenaga kependidikan dan pengelola Program Studi Magister Terapan APN untuk terus meningkatkan pelayanan, perhatian, penerapan SOP, dan meningkatkan kecepatan respon kepada kebutuhan mahasiswa secara berkesinambungan melalui forum/rapat.
2. Pengelola memberikan perhatian kepada kualitas sarana dan prasarana dan berupaya meningkatkannya salah satunya sarana untuk ruang laktasi.
3. Pengelola membuat melakukan kerjasama dengan berbagai instansi untuk meningkatkan tridarma pendidikan.
4. Benchmark ke berbagai instansi dan sekolah tinggi dalam upaya memutakhirkan dan mengupdate kebaruan bidang ilmu.