

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI PERGURUAN TINGGI KEAGAMAAN BUDDHA DI TANGERANG

Heriyanto
STABN Sriwijaya
heriyanto@stabn-sriwijaya.ac.id

Abstrak

Permasalahan penelitian ini adalah belum dipahaminya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha di Tangerang. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha di Tangerang. Penelitian juga bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi ke dalam kategori tinggi, sedang, dan rendah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian adalah mahasiswa Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha di Tangerang yang berjumlah 102 orang. Objek penelitian adalah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi. Penelitian ini merupakan penelitian populasi. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik nontes menggunakan kuesioner. Lokasi penelitian yaitu pada Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten dan Sekolah Tinggi Agama Buddha Dharma Widya. Kuesioner menggunakan empat klasifikasi berdasarkan skala Likert. Teknik analisis data dengan teknik statistika deskriptif menggunakan nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi.

Hasil penelitian menyatakan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha di Tangerang sebesar 77,29%. Interpretasi yang didapat dengan mencari interval skor persen berdasarkan skala Likert menyatakan 77,29% termasuk dalam kategori sangat puas. Tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 14,00% dalam kategori tinggi, 76,00% kategori sedang, dan 10,00% dalam kategori rendah. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha di Tangerang untuk dimensi *tangible* sebesar 79,73%, dimensi *reliability* sebesar 76,45%, dimensi *responsiveness* sebesar 76,94%, dimensi *assurance* 77,99%, dan untuk dimensi *emphaty* sebesar 75,32%.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha

Pendahuluan

Teknologi dan sistem informasi perguruan tinggi terwujud dalam sarana dan prasarana pendidikan. Sarana dan prasarana pendidikan menjadi alat dalam menciptakan efektivitas proses, meningkatkan pelayanan, dan mencapai tujuan pendidikan. Teknologi dan sistem informasi dalam berbagai bentuk sarana dan prasarana menjadi alat untuk semakin terdepan, meningkatkan daya kompetitif, dan menjadi kunci dalam menjalankan proses operasional akademik. Layanan sistem informasi menjadi wujud baru pelayanan administrasi akademik perguruan tinggi yang sarat akan berbagai fungsi dan pemanfaatan teknologi serta sistem informasi.

Pergeseran paradigma pendidikan membawa dampak dan perubahan besar terhadap proses pendidikan itu sendiri. Perguruan tinggi harus terus berbenah untuk menjalankan berbagai tanggung jawab dan dimensi yang melekat. Pemanfaatan berbagai peralatan teknologi seperti komputer, sistem informasi akademik, *website* kampus, sistem informasi perpustakaan, fasilitas akses internet, serta berbagai aplikasi yang digunakan dalam mendukung proses akademik mahasiswa merupakan bentuk layanan sistem informasi pada perguruan tinggi. Hasil yang diharapkan secara langsung adalah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi yang berimbang pada mutu proses pendidikan yang dilakukan. Kepuasan mahasiswa menjadi tolok ukur keberhasilan dalam menjalankan proses akademik, memberikan jasa, dan pelayanan pendidikan. Kaitannya dengan pemanfaatan teknologi dan sistem informasi perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa, penggunaan teknologi dan sistem informasi tersebut harus mencapai efektivitas yang baik dengan tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi terhadap layanan yang diberikan.

Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada perguruan tinggi terwujud melalui kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan cerminan pelayanan yang bermutu, juga dalam hal fasilitas teknologi dan sistem informasi perguruan tinggi. Kenyataan yang ada, urgensi kepuasan mahasiswa tidak selalu berada pada taraf yang maksimal. Banyak mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan akademik yang diberikan, khususnya dalam pelayanan administrasi. Banyaknya perguruan tinggi yang kurang mengakomodir kebutuhan mahasiswa dalam menyediakan fasilitas teknologi dan sistem informasi. *Bandwith* internet yang rendah, pemanfaatan sistem informasi akademik tidak maksimal, dan juga respons serta keramahan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa yang dirasa masih kurang. Pelayanan teknologi dan sistem informasi tidak hanya seputar fasilitas maupun sarana dan prasarana, tetapi juga meliputi respons dalam bentuk layanan yang diberikan, baik dari tingkat jurusan, prodi, dan individu setiap tenaga kependidikan.

Pelayanan administrasi yang maksimal dengan pemanfaatan teknologi dan sistem informasi yang menjadi sebuah keharusan, yang mengakomodir berbagai kebutuhan mahasiswa menjadi komponen utama dalam menciptakan kepuasan mahasiswa. Lebih lanjut kepuasan mahasiswa akan membentuk daya kompetitif tinggi, tercapainya visi dan misi perguruan tinggi, dan peningkatan mutu pendidikan yang dilakukan. Di era revolusi industri 4.0 sekarang ini, nyatanya kesenjangan digital masih sangat tinggi, hal tersebut terjadi karena minimnya pengetahuan SDM dalam mengoptimalkan teknologi digital dan infrastruktur teknologi (<https://www.medcom.id/pendidikan/news-pendidikan/0Kvq9nok-kesenjangan-digital-di-indonesia-masih-tinggi>). Di lingkungan perguruan tinggi, minimnya pengetahuan SDM perguruan tinggi dalam mengoptimalkan teknologi digital dan infrastruktur menjadi potret permasalahan mendasar dalam menjalankan operasional akademik. Dampaknya, kebutuhan mahasiswa sebagai bagian dari masyarakat modern tidak terpenuhi. Dari sisi pengelolaan, komitmen unsur manajemen perguruan tinggi juga sering kali menjadi permasalahan tersendiri. Pendanaan yang kurang terhadap infrastruktur teknologi menjadi faktor rendahnya efektivitas pelayanan teknologi dan sistem informasi di perguruan tinggi.

Melihat berbagai permasalahan yang ada, permasalahan sama juga terjadi pada Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha (PTKB). Masih ditemukan berbagai kendala

berkaitan dengan pelayanan teknologi dan sistem informasi di PTKB. Tidak adanya sistem akademik, data akademik tidak tersentral, *bandwith* internet rendah, tidak adanya *e-library* dan *Open Journal System* (OJS), serta SDM teknologi informasi yang kurang menjadi permasalahan beberapa PTKB di Indonesia (Heriyanto, 2016). Akibatnya, kebutuhan informasi akademik kurang terpenuhi, minimnya akses terhadap sumber-sumber informasi akademik, serta publikasi berbagai produk pengetahuan yang dihasilkan perguruan tinggi tidak mencapai taraf yang maksimal (Heriyanto, 2018).

Perguruan tinggi harus memenuhi berbagai persyaratan dan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, keberhasilan perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan pendidikan dapat terukur dalam berbagai bentuk-bentuk penilaian yang berujung pada mutu perguruan tinggi. Akreditasi program studi, akreditasi perguruan tinggi, dan pencapaian perguruan tinggi dalam memenuhi Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT) merupakan bentuk-bentuk penilaian terhadap mutu pendidikan tinggi, dimana pelayanan teknologi dan sistem informasi menjadi indikator. Kaitannya dengan pelayanan teknologi dan sistem informasi pada PTKB, kendala yang sering muncul dalam memenuhi berbagai aspek dan indikator penilaian mutu perguruan tinggi adalah tidak adanya data dan informasi berkaitan dengan tingkat kepuasan pelayanan sistem informasi pada perguruan tinggi. Beberapa poin penilaian terisi atas dasar subjektivitas tidak berdasarkan data dan kajian yang empiris dengan berbagai metode yang ilmiah.

Informasi telah menjadi sumber kekuatan utama dalam masyarakat dan pendidikan modern. Dengan melihat berbagai permasalahan layanan sistem informasi perguruan tinggi beserta fenomena yang mengikuti, menjadi dasar penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Teknologi dan Sistem Informasi Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha di Tangerang”. Belum dipahaminya bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang menjadi permasalahan tersendiri dalam penelitian ini. Penelitian ini berfokus pada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi. Penelitian diarahkan pada tingkat kepuasan mahasiswa PTKB terhadap layanan teknologi dan sistem informasi yang diberikan. Hasil penelitian diharapkan memberikan deskripsi dan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan teknologi dan sistem informasi yang diberikan PTKB di Tangerang.

Dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Buddha, Pendidikan Keagamaan Buddha adalah pendidikan yang mempersiapkan peserta didik untuk dapat menjalankan peranan yang menuntut penguasaan pengetahuan tentang ajaran agama Buddha dan/atau menjadi ahli ilmu agama dan mengamalkan ajaran agamanya. Pendidikan keagamaan meliputi pendidikan keagamaan Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Konghucu. Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha Negeri (PTKBN) merupakan PTKB yang didirikan dan diselenggarakan oleh pemerintah. Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha Swasta (PTKBS) merupakan PTKB yang didirikan dan diselenggarakan oleh masyarakat. Badan penyelenggara PTKBS adalah badan hukum nirlaba yang dapat berbentuk yayasan/perkumpulan/perserikatan/paguyuban.

Pada institusi pendidikan khususnya perguruan tinggi, pelayanan yang diberikan berkaitan dengan adanya interaksi antara perguruan tinggi dengan mahasiswa dan masyarakat, yang secara baku tertuang dalam Tridharma Perguruan Tinggi. Kualitas pelayanan pada perguruan tinggi, merupakan perbandingan harapan

mahasiswa dengan kinerja perguruan tinggi berkaitan dengan pelayanan akademik yang diberikan. Pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam hal ini penerima jasa pendidikan pada akhirnya dapat menentukan tingkat kepuasan (*customer satisfaction*) mahasiswa. Parasuraman, Zeithml, Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012: 174), menyatakan agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dicapai maka penilaian kualitas pelayanan jasa didasarkan pada “lima dimensi kualitas yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy.*” Lima dimensi pelayanan jasa tidak terlepas dalam perguruan tinggi, *tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy* akan dirasakan oleh mahasiswa sebagai konsumen dan pengguna jasa pendidikan (Khodayari & Khodayari, 2011: 38-46).

Pelayanan SI dalam perguruan tinggi merupakan seluruh keterkaitan manajemen pengelolaan berkaitan dengan pemrosesan data akademik, kepegawaian, dan umum. Pelayanan SI mengarah penuh pada proses utama pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pelayanan SI yang diberikan berkaitan dengan adanya interaksi antara perguruan tinggi dengan mahasiswa dan masyarakat, yang secara baku tertuang dalam Tridharma Perguruan Tinggi. Kualitas pelayanan SI pada perguruan tinggi, merupakan perbandingan harapan mahasiswa dengan kinerja perguruan tinggi berkaitan dengan pelayanan akademik yang diberikan.

Pelayanan teknologi dan sistem informasi perguruan tinggi tidak hanya terdiri dari *hardware* dan *software*, tetapi juga meliputi cara-cara, respon, dan tanggapan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan, yang tentunya berkontribusi besar terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan teknologi dan sistem informasi perguruan tinggi juga merupakan unsur komunikasi dengan dukungan teknologi komputer untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan dan digunakan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di perguruan tinggi.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya: apresiasinya terhadap ilmu atau keterampilan yang diperoleh, pelayanan akademik yang diberikan perguruan tinggi, terpenuhinya kebutuhan akademik dengan dukungan sarana dan prasarana, berbagai peraturan dan kebijakan dalam penyelenggaraan proses akademik, serta harapan-harapan atau ekspektasinya terhadap perguruan tinggi yang telah memberikan jasa pelayanan (*services*) kepadanya sebagai pelanggan (*customer*). Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dari jasa pendidikan yang dilakukan perguruan tinggi dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu *tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy.*

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian adalah mahasiswa PTKB di Tangerang pada tahun akademik 2018-2019. Objek penelitian adalah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi. Penelitian ini merupakan penelitian populasi. Pengumpulan data dengan teknik nontes menggunakan kuesioner. Lokasi penelitian yaitu Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten dan Sekolah Tinggi Agama Buddha Dharma Widya. Kuesioner menggunakan empat klasifikasi berdasarkan skala Likert. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi diukur melalui bentuk dimensi *tangible, reliability,*

responsiveness, *assurance*, dan *emphaty*. Teknik analisis data dengan teknik statistik deskriptif menggunakan nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi. Interpretasi persentase kepuasan mahasiswa dilakukan dengan kriteria interpretasi skor berdasarkan interval.

Pembahasan

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Teknologi dan Sistem Informasi PTKB di Tangerang

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang didapatkan melalui membagi skor total jawaban responden dengan skor total maksimal jawaban responden, kemudian dikalikan dengan 100. Skor total jawaban responden mewakili persepsi terhadap apa yang dirasakan mahasiswa berkaitan dengan pelayanan teknologi dan sistem informasi yang mereka terima. Sedangkan skor total maksimal menjadi nilai pembanding yang mewakili harapan mahasiswa terhadap maksimalnya pelayanan teknologi dan sistem informasi yang seharusnya mereka terima. Persentase digunakan untuk mengetahui gambaran secara umum mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi. Hasil pengolahan data penelitian menghasilkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang adalah sebesar 77,29%. Interpretasi yang didapat dengan mencari interval skor persen berdasarkan skala likert menyatakan 77,29% termasuk dalam kategori sangat puas.

2. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Teknologi dan Sistem Informasi PTKB di Tangerang

Kategorisasi dilakukan untuk menampilkan kecenderungan dua faktor utama kualitas pelayanan. Faktor utama kualitas pelayanan yaitu harapan mahasiswa dan persepsi atas kenyataan yang mereka rasakan. Kategorisasi menggunakan *mean* ideal dan standar deviasi ideal, dengan demikian makna data dan kecenderungan tanggapan kepuasan mahasiswa dapat terlihat untuk setiap responden. Skala kepuasan mahasiswa diklasifikasikan menjadi lima kategori, yaitu: sangat puas, puas, cukup, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Tabel 1. Kategorisasi Kepuasan Mahasiswa

No.	Kategori	Rentang	Jumlah Mahasiswa
1.	Sangat Puas	$\geq 249,48$	8
2.	Puas	223,32 s.d. 249,47	18
3.	Cukup	197,16 s.d. 223,32	47
4.	Tidak Puas	171,00 s.d. 197,16	24
5.	Sangat Tidak Puas	$< 171,00$	5

Tabel 1 di atas menampilkan kategorisasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang. Data menggambarkan 8 Mahasiswa dalam kategori sangat puas, 18 Mahasiswa dalam kategori puas, 47 Mahasiswa dalam kategori cukup, 24 Mahasiswa dalam kategori tidak puas, dan 5 Mahasiswa dalam kategori sangat tidak puas.

Untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang dalam bentuk tinggi, sedang, dan rendah

dilakukan kategorisasi dengan menggunakan *mean* dan standar deviasi data penelitian. Pemberian *ranking* dilakukan dengan melihat skor total jawaban responden penelitian.

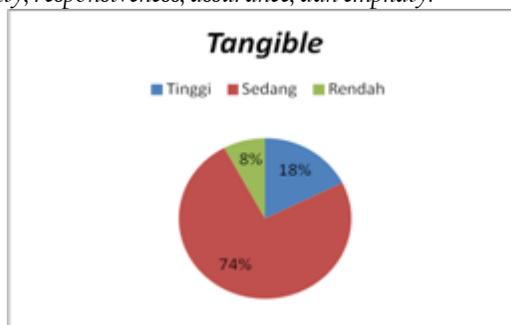


Gambar 1. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa setiap Responden

Gambar 1 menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang dalam kategori tinggi, sedang, dan rendah. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha di Tangerang sebesar 14% kategori tinggi, 76% dalam kategori sedang, dan 10% kategori rendah.

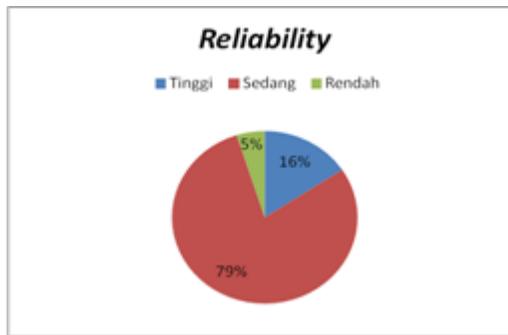
3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Teknologi dan Sistem Informasi PTKB di Tangerang untuk Setiap Dimensi

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang dapat diidentifikasi untuk setiap dimensi kepuasan. Dimensi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.



Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dimensi *Tangible*

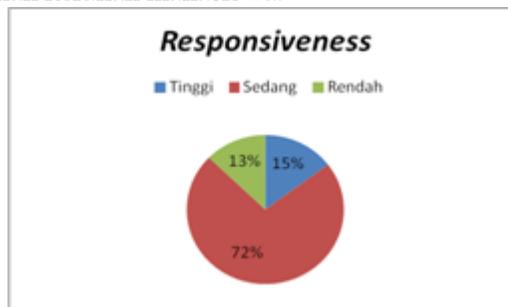
Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi *tangible* sebesar 79,73%, termasuk dalam kategori sangat puas. Kategori tingkat kepuasan untuk setiap responden dalam menjawab item angket penelitian dimensi *tangibel* berada pada 18% kategori tinggi, 75% kategori sedang, dan 8% kategori rendah. *Tangible* menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Kebutuhan pengguna jasa yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi, serta penampilan tenaga kependidikan.



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dimensi *Reliability*

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi *reliability* sebesar 76,45%. Sedangkan kategori tingkat kepuasan untuk setiap responden dalam menjawab *item* angket penelitian berada pada kategori tinggi sebesar 16%, sedang 79%, dan 5% kategori rendah. *Reliability* menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan. *Reliability* juga meliputi pemberian pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan *reliability* kinerja harus sesuai dengan harapan mahasiswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua mahasiswa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perguruan tinggi yang tercermin melalui jurusan dan program studi.

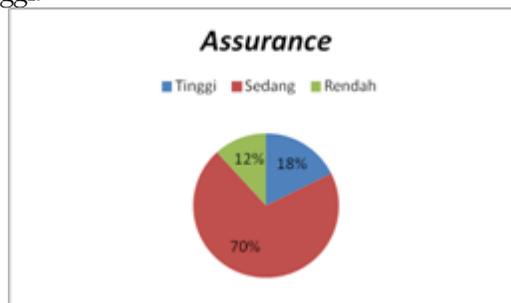
Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi *responsiveness* sebesar 76,94%. Sedangkan kategori tingkatan kepuasan untuk setiap responden dalam menjawab *item* angket penelitian berada pada kategori tinggi sebesar 15%, sedang 72% , dan kategori rendah 13%. Dimensi *responsiveness* merupakan kemampuan para tenaga kependidikan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Respons atau kesiapan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat, yang meliputi kesiapan melayani, kecepatan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan mahasiswa.



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dimensi *Responsiveness*

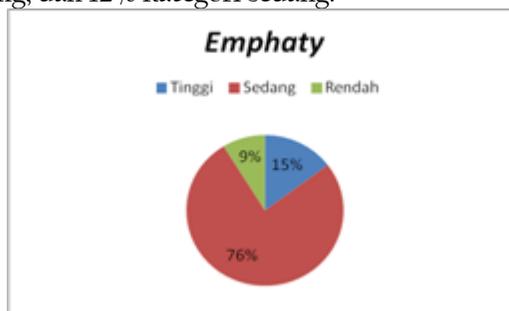
Gambar 5 menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi *assurance*. Dimensi *assurance* mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki

para tenaga kependidikan dan dosen, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. *Assurance* juga merupakan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi.



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dimensi *Assurance*

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi *assurance* 77,99%, dengan 18% kategori tinggi, 70% kategori sedang, dan 12% kategori rendah.



Gambar 6. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dimensi *Empathy*

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi *emphaty* sebesar 75,32%. Sedangkan kategori tingkatan kepuasan untuk setiap responden dalam menjawab *item* angket penelitian berada pada kategori tinggi sebesar 15%, sedang 76% , dan kategori rendah 9%. Gambar 6 menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi *emphaty*. Dimensi *emphaty* mencakup kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para mahasiswa. *Empathy* merupakan perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan kepada mahasiswa seperti kemudahan untuk menghubungi jurusan dan program studi, kemampuan dosen dan tenaga kependidikan untuk berkomunikasi dengan mahasiswa.

Penutup

Dari hasil analisis data dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang sebesar 77,29%. Interpretasi yang didapat dengan mencari interval skor

persen berdasarkan skala likert menyatakan 77,29% termasuk dalam kategori sangat puas.

2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang sebesar 14% dalam kategori tinggi, 76% kategori sedang, dan 10% dalam kategori rendah.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi *tangible* sebesar 79,73%, kategori sangat puas. Kategori tingkat kepuasan untuk setiap responden dalam menjawab *item* angket penelitian dimensi *tangible* berada pada 18% kategori tinggi, 75% kategori sedang, dan 8% kategori rendah.
4. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi *reliability* sebesar 76,45%. Sedangkan kategori tingkat kepuasan untuk setiap responden dalam menjawab *item* angket penelitian berada pada kategori tinggi sebesar 16%, sedang 79%, dan 5% kategori rendah.
5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi *responsiveness* sebesar 76,94%. Sedangkan kategori tingkatan kepuasan untuk setiap responden dalam menjawab *item* angket penelitian berada pada kategori tinggi sebesar 15%, sedang 72% , dan kategori rendah 13%.
6. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi *assurance* 77,99%, dengan 18% kategori tinggi, 70% kategori sedang, dan 12% kategori rendah.
7. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi *emphaty* sebesar 75,32%. Kategori kepuasan untuk setiap responden dalam menjawab *item* angket penelitian berada pada kategori tinggi sebesar 15%, sedang 76% , dan kategori rendah 9%.

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem dan teknologi informasi PTKB di Tangerang hendaknya sistem dan teknologi tidak menjadi bagian terpisah dalam pembelajaran, serta kepuasan mahasiswa terhadap sistem dan teknologi informasi tidak dipandang sebatas pada peralatan dan sarana saja, tetapi meliputi SDM sistem dan teknologi informasi yang profesional. Hasil penelitian ini memberikan saran yang mengacu pada peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem dan teknologi informasi PTKB di Tangerang, yaitu:

1. Terus dikembangkannya sistem dan teknologi informasi perguruan tinggi yang membawa pada ketercukupan, efektivitas aksesibilitas data dan informasi, serta dukungan sistem dan teknologi informasi yang handal dan mutakhir terhadap proses pembelajaran.
2. Terus dilakukannya berbagai penelitian dan pengembangan bidang sistem dan teknologi informasi pada perguruan tinggi, agar tercipta perguruan tinggi yang mampu sejalan dengan perkembangan masyarakat dan mengikuti perkembangan serta peraturan dan kebijakan yang mengikat.

Daftar Referensi

Abdullah, Sukirno, Annisa, dkk. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta." *Jurnal Nominal, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Volume II, Nomor I.*

- Ekowiswoyo, Rasdi. 2015. "Mutu Layanan dan Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus di Universitas Negeri Semarang." *Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang, Jurnal Penelitian Pendidikan Volume 32, Nomor 1*.
- Ganesh, R. dan Haslinda, A. 2014. "Evolution and Conceptual Development of Service Quality in Service Marketing and Customer Satisfaction." *International Review of Management and Business Research, Volume 3, Issue 2*.
- Heriyanto. 2016. *PEST Analysis Sebagai Strategi Peningkatan Pelayanan Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha*. Jurusan Dharmacarya, STABN Sriwijaya.
- _____. 2017. "Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten." *Jurnal Vijjacariya, Jurusan Dharmacarya, STABN Sriwijaya*.
- _____. 2018. "Strategi Digital Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha di Indonesia." *Jurusan Dharmacarya, STABN Sriwijaya*.
- Indrajit & Djokopranoto. *Manajemen Perguruan Tinggi Moderen*. n.p. n.d. Print.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2017. *Survei Penggunaan TIK Tahun 2017*. Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Komunikasi Publik dan Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.
- Khodayari, F., & Khodayari, B. 2011. "Service Quality in Higher Education." *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1, h. 38-46.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Print.
- _____. 2012. *Marketing Management 14th*. Prentice Hall, New York. Print.
- Larasati, Citra. 2018. *Kesenjangan Digital di Indonesia Masih Tinggi*. <https://www.medcom.id/pendidikan/news-pendidikan/0Kvq9nok-kesenjangan-digital-di-indonesia-masih-tinggi> (diakses 12 Februari 2019).
- Laudon., Kenneth C, Laudon., Jane P. 2012. *Management Information Systems: Managing The Digital Firm*, Twelfth Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014, Tentang Pendidikan Keagamaan Buddha.
- Rahmawati, Diana. 2013. "Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa." *Universitas Negeri Yogyakarta, Jurnal Economia, Volume 9, Nomor 1*.
- Romney, Marshal R. & Paul John Steinbart. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusman. 2011. *Model-model Pembelajaran, Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, P.L. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sutabri, Tata. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima (edisi II)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Turban, E., Rainer R.K., dan Potter, Richard E. 2010. *Introduction to Information Technology. 3rd Edition*. USA: Wiley.
- Ward, John & Joe Peppard. 2002. *Strategic Planning For Information System*, 2th ed, John England: Wiley & Sons.

- _____. 2002. *Strategic Planning for Information System* 3rd ed. England: John Wiley & Sons.
- Wijaya, D. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.

