

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK DAN
KEMAHASISWAAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN KRISTEN**

**SEMESTER GENAP
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

**GUGUS KENDALI MUTU
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN KRISTEN
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI MANADO**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN KRISTEN
SEMESTER GENAP T.A 2022/2023**

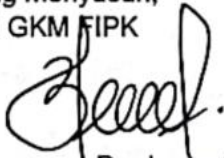
Manado, 30 Agustus 2023



Yang menerima,
Wakil Dekan 1 FIPK

Dr. Soejanti Supit S.Th., M.Pdk
NIP 197611302009012003

Yang menyusun,
TIM GKM FIPK


Horasman Perdemunta M., M.Pd.K
NIP199007272022031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur dihaturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas perkenanan-Nya kami dapat menyelesaikan laporan monitoring dan evaluasi Layanan Akademik dan Kemahasiswaan. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya kami untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan kemahasiswaan di institusi ini. Mengingat bahwa layanan akademik dan kemahasiswaan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung proses pendidikan dan pengembangan mahasiswa. Dalam konteks ini, Gugus Kendali Mutu memegang peran sentral dalam menyelenggarakan berbagai layanan dan fasilitas untuk meningkatkan kualitas pengajaran, pembelajaran, dan pengalaman mahasiswa di Institut Agama Kristen Negeri Manado.

Dalam laporan ini, kami akan menyajikan hasil monitoring dan evaluasi atas berbagai layanan akademik dan kemahasiswaan yang telah dijalankan oleh Gugus Kendali Mutu untuk semester Genap tahun akademik 2022/2023. Proses monitoring dan evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi keberhasilan, tantangan, dan peluang perbaikan yang ada dalam layanan tersebut. Selain itu, laporan ini juga mencakup rekomendasi dan tindakan perbaikan yang diusulkan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang disediakan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan laporan ini, sivitas akademika IAKN Manado yang terdiri dari Gugus Kendali Mutu, pimpinan UPPS serta para mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam proses evaluasi ini.

Besar harapan kami laporan monitoring dan evaluasi ini dapat menjadi landasan bagi Gugus Kendali Mutu untuk terus mengembangkan dan meningkatkan layanan akademik dan kemahasiswaan guna memberikan pengalaman belajar yang optimal bagi mahasiswa. Semoga laporan ini dapat menjadi kontribusi positif bagi peningkatan kualitas pendidikan di Institut Agama Kristen Negeri Manado.

Akhir kata, kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam laporan ini masih terdapat kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu kami terbuka akan segala kritik dan saran dari siapapun agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja kami dalam monitoring dan evaluasi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa memberkati atas segala upaya dan pengabdian kita dalam menciptakan lingkungan akademik yang berkualitas dan memberdayakan mahasiswa untuk menjadi insan yang berilmu, berakhlak mulia, dan berdaya saing global.

Tateli, Agustus 2023

GKM FIPK IAKN Manado

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pendidikan tinggi memiliki peran yang sangat strategis dalam mencetak sumber daya manusia berkualitas dan berdaya saing. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, layanan akademik dan kemahasiswaan yang efektif dan berkualitas menjadi kunci penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang optimal bagi mahasiswa. Lembaga pendidikan tinggi perlu berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswanya, oleh karena itu penting dilakukannya monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan implementasi program dan kebijakan dalam organisasi.

Institut Agama Kristen Negeri Manado merupakan salah satu perguruan tinggi yang dalam prosesnya mengupayakan agar kualitas pembelajaran yang ada mengalami peningkatan dari waktu ke waktu agar mampu menciptakan sumber daya manusia yang mumpuni dan berkualitas serta tercapainya visi dan misi dari IAKN Manado.

Pelaksanaan Monitoring Evaluasi yang dilaksanakan oleh Gugus Kendali Mutu merupakan hal yang krusial karena peran strategis Gugus Kendali Mutu dalam monitoring dan evaluasi layanan akademik dan kemahasiswaan menjadi bagian penting dalam menilai kinerja dan efektivitas layanan yang telah diselenggarakan. Proses monitoring dan evaluasi ini dilakukan secara periodik guna mendapatkan informasi yang akurat dan obyektif tentang pelaksanaan layanan, serta memberikan gambaran yang jelas mengenai pencapaian, tantangan, dan potensi perbaikan dalam layanan tersebut.

Laporan monitoring dan evaluasi ini disusun dengan tujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas dan efektivitas layanan akademik dan kemahasiswaan yang telah dijalankan oleh Gugus Kendali Mutu. Dalam laporan ini, akan dipaparkan hasil evaluasi atas berbagai aspek layanan, termasuk pengelolaan administrasi akademik, fasilitas pembelajaran, pelayanan bimbingan dan konseling, serta program pengembangan kemahasiswaan.

Dalam pelaksanaan monitoring evaluasi tentunya melibatkan kerja sama dari seluruh sivitas akademika, secara khusus seluruh warga internal yaitu dosen, pegawai

dan mahasiswa demi mewujudkan keberhasilan penyelenggaraan dalam perguruan tinggi yang baik.

Penting untuk dicatat bahwa laporan ini bukan hanya sekadar kajian evaluasi, tetapi juga merupakan langkah awal bagi Gugus Kendal Mutu untuk terus berupaya meningkatkan kualitas dan relevansi layanan akademik dan kemahasiswaan dalam menciptakan lingkungan belajar yang inklusif, inspiratif, dan berdaya saing.

2. Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang ada maka tujuan darimonev ini adalah sebagai berikut :

- a. Pedoman dalam penilaian Efektivitas Layanan yang mana monitoring dan evaluasi ini akan memberikan informasi tentang sejauh mana layanan yang telah diberikan sesuai dengan tujuan awalnya, sejauh mana pencapaian target yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Sehingga memberikan penilaian terhadap dampak keberhasilan program
- b. Untuk meningkatkan layanan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan akademik dan kemahasiswaan. Evaluasi ini akan membantu dalam memastikan bahwa tujuan dan sasaran layanan telah dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Serta, dengan menilai kinerja dan efektivitas layanan, institusi dapat mengidentifikasi peluang perbaikan dan inovasi untuk meningkatkan kepuasan dan keberhasilan mahasiswa.
- c. Pedoman bagi pimpinan perguruan tinggi terkait ketersediaan data dan informasi yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan dan program layanan akademik dan kemahasiswaan di masa mendatang. Data ini akan membantu manajemen institusi dalam mengarahkan sumber daya secara efisien dan efektif.
- d. Untuk mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan akademik dan kemahasiswaan. Hal ini akan membantu dalam mengevaluasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dan efektivitas layanan, serta menyusun strategi untuk mengatasi tantangan yang dihadapi.

3. Dasar Hukum

1. Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2013 Jo Nomor 46 Tahun 2013, tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya,

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2009 tentang Tunjangan Guru dan Dosen, Tunjangan Khusus Guru dan Dosen, serta Tunjangan Kehormatan Profesor,
3. Permen Ristekdikti no 20 tahun 2017 tentang Pemberian Tunjangan Profesi Dosen dan Tunjangan Kehormatan Profesor,
4. Peraturan Mendiknas Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen,
5. Buku Pedoman Jam Kerja Dosen sesuai SK Rektor nomor 565 Tahun 2018 tentang Penetapan Pedoman Jam Kerja Dosen IAKN Manado Tahun 2019,
6. Surat Keputusan Rektor Nomor 464 Tahun 2017 tentang Kebijakan Mutu IAKN Manado,
7. SK Rektor Nomor 571 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Proses Pembelajaran
8. Surat Keputusan Rektor Nomor 465 Tahun 2018 tentang Penetapan Formulir Mutu Institut Agama Kristen Negeri Manado Tahun 2019
9. SK Rektor No 706 Tahun 2018 tentang Tim Pelaksanaan Monev Pembelajaran

4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Monitoring dan evaluasi Layanan akademik dan kemahasiswaan IAKN Manado ini dilaksanakan di lingkungan internal IAKN Manado Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen. Kegiatan ini dimulai sejak bulan Juli tahun 2023 hingga saat ini, dengan menyusun instrumen monitoring dan evaluasi layanan akademik dan kemahasiswaan. Pelaksanaan pengambilan data dan entri data dilakukan pada 13 Juli-04 Agustus 2023. Analisa data dan pelaporan monitoring dan evaluasi T.A 2022/2023 dilakukan pada bulan 05-25 Agustus 2023.

5. Komponen dan Aspek Pengukuran

Pengukuran monitoring dan evaluasi Layanan Akademik dan Kemahasiswaan IAKN Manado Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen didasarkan pada 5 komponen, yaitu :

1. Aspek *Tangibles* (Sarana-Alat Perkuliahan, Media dan Prasarana)

2. Aspek *Reliability* (Kehandalan/Kemampuan Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan)
3. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)
4. Aspek *Assurance* (epastian dan Keyakinan pada mahasiswa dalam memberikan pelayanan)
5. Aspek *Empathy* (Kepedulian dan Pemahaman terhadap kebutuhan Mahasiswa)

Komponen-komponen tersebut diatas menjadi indikator kuisisioner pengukuran monitoring dan evaluasi layanan akademik dan kemahasiswaan. Pertanyaan untuk mengukur monitoring dan evaluasi pendidikan IAKN Manado terdiri dari angket layanan akademik dan kemahasiswaan.

**Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan
Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen IAKN
Manado**

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Prodi :

PETUNJUK UMUM:

- a. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan pada kolom yang tersedia
- b. Ada lima alternatif jawaban yang dapat sudara pilih,
yaitu: 5= Sangat setuju
4= Setuju
3= Cukup setuju
2= Tidak setuju
1= Sangat tidak setuju

1. Aspek *tangibles* (Sarana – Alat perkuliahan ,Media dan Prasarana)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi					
2	Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah					
3	IAKKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa					

4	IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat diakses oleh mahasiswa					
5	Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing keilmuan program studi					
6	Terdapat fasilitas toilet yang bersih					
7	Terdapat fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa					
8	IAKN Manado menyediakan unit-unit kegiatan mahasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa					
9	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa					

2. Aspek *Reliability* (Kehandalan/kemampuan Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Dosen memberikan materi perkuliahan secara runtut dan dipahami mahasiswa dengan jelas					
2	Dosen mengalokasikan waktu perkuliahan untuk diskusi dan tanya jawab					
3	Dosen memberi bahan ajar atau referensi lain untuk melengkapi materi perkuliahan					

4	Dosen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif					
5	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan					
6	Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi					
7	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS)					
8	Tenaga kependidikan bagian Akademik Fakultas/Pascasarjana selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat dan tepat					
9	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana mampu berkomunikasi dengan baik					
10	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana selalu hadir sesuai jadwal					
11	Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik					
12	Sistem teknologi dan informasi terkait layanan akademik Fakultas/Pascasarjana telah berfungsi dengan baik					

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa					
2	Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado					
3	Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan					

4	IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa					
5	Dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
6	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa					

4. Aspek *Assurance* (Kepastian dan Keyakinan pada Mahasiswa dalam Memberikan Pelayanan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Tenaga kependidikan bagian Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik kepada mahasiswa					
2	Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan di fakultas/pascasarjana					
3	Setiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa					
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran					
5	any sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado					

5. Aspek *Empathy* (Kepedulian dan Pemahaman terhadap kebutuhan Mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu berusaha memahami kesulitan mahasiswa					
2	Sasaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan					
3	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu memonitor terhadap progress mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD					
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan					
5	Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa					
6	Fakultas/Pascasarjana dan program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan					

BAB II
HASIL MONITORING DAN EVALUASI

1. Metode Pengambilan Sampel

Sebaran Responden ini diambil berdasarkan tiap program studi yang ada di Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen yang disebarakan ke seluruh mahasiswa yang ada disetiap Angkatan. Adapun jumlah responden dibagi berdasarkan program studi yaitu, Pendidikan Agama Kristen 103 Mahasiswa, Pendidikan Musik Gereja 26 Mahasiswa, Manajemen Pendidikan Kristen 41 Mahasiswa, dan Pendidikan Kristen Anak Usai Dini 46 Mahasiswa. Dengan demikian maka jumlah keseluruhan mahasiswa yang memberikan respon terhadap monev ini berjumlah 216 Mahasiswa.

**HASIL PENGHITUNGAN ANGKET EVALUASI LAYANAN
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN FAKULTAS ILMU
PENDIDIKAN KRISTEN
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

NO	PERNYATAAN	BOBOT PENILAIAN				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Kurang setuju
1	Aspek <i>tangibles</i> (Sarana - Alat perkuliahan ,Media danPrasarana)					
1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	26,4%	50%	19,9%	3,7%	0%
2	Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah	23,1%	51,9%	20,4%	4,6%	0%
3	IAKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa	49,1%	45,8%	5,1%	0%	0%
4	IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat diakses oleh mahasiswa	33,3%	50%	13,9%	2,8%	0%
5	Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing keilmuan program studi	33.3%	41.7%	17.5%	5%	2.5%
6	Terdapat fasilitas toilet yang bersih	15,3%	39,8%	30,1%	12,5%	2.3%

7	Terdapat fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	43,1%	44,4%	12%	0.5%	0%
8	IAKN Manado menyediakan unit-unit kegiatan mahasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa	39,4%	52,3%	7,9%	0.5%	0%
9	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa	44%	50,5%	5,6%	0%	0%
	Rata-rata	34,11%	47,37%	14,71%	3,28%	0,53%

ASPEK RELIABILITY

NO	PERNYATAAN	BOBOT PENILAIAN				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Kurang Setuju
1	Dosen memberikan materi perkuliahan secara runtut dan dipahami mahasiswa dengan jelas	55%	48,1%	7,9%	0,5%	0%
2	Dosen mengalokasikan waktu perkuliahan untuk diskusi dan tanya jawab	44,9%	48,6%	6,5%	0%	0%
3	Dosen memberi bahan ajar atau referensi lain untuk melengkapi materi perkuliahan	45,4%	50,5%	4,2%	0%	0%
4	Dosen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif	38,9%	47,2%	13,9%	0%	0%
5	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan	27,3%	50,5%	20,8%	1,4%	0%
6	Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi	25,5%	56,5%	18,1%	0%	0%
7	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	50,9%	45,5%	5,6%	0%	0%
8	Tenaga kependidikan bagian Akademik Fakultas/Pascasarjana selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat dan tepat	33,8%	55,1%	10,6%	0,5%	0%
9	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana mampu berkomunikasi dengan baik	37%	56,5%	6,5%	0%	0%
10	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana selalu hadir sesuai jadwal	27,8%	59,3%	13%	0%	0%
11	Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik	37%	56%	6,5%	0,5%	0%

12	Sistem teknologi dan informasi terkait layanan akademik 1 Fakultas/Pascasarjana telah berfungsi dengan baik	30,6%	57,9%	11,1%	0,5%	0%
		37,84%	52,64%	10,39%	0,28%	0%

ASPEK RESPONSIVENESS

NO	PERNYATAAN	BOBOT PENILAIAN				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	38,0%	49,5%	11,1%	0,5%	0%
2	Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado	25,9%	50%	19,9%	4,2%	0%
3	Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan	31,5%	54,2%	12,5%	1,9%	0%
4	IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa	74,1%	25%	0,9%	0%	0%
5	Dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	48,6%	43,1%	8,3%	0%	0%
6	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa	34,7%	52,8%	12,5%	0%	0%
		42,13%	45,76%	10,78%	1,1%	0%

ASPEK ASSURANCE

NO	PERNYATAAN	BOBOT PENILAIAN				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Tenaga kependidikan bagian Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik kepadamahasiswa	33,8%	59,3%	6,5%	0,5%	0%
2	Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan di fakultas/pascasarjana	26,4%	60,6%	12%	0,9%	2,5%

3	Setiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa	37,5%	50,9%	11,1%	0,5%	0%
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran	33,8%	54,6%	9,3%	2,3%	0%
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado	31,5%	59,7%	7,9%	0,9%	0%
		32,6%	57,02%	9,36%	1,02%	0,5%

ASPEK EMPATHY

NO	PERNYATAAN	BOBOT PENILAIAN				
		SANGAT SETUJU	SETUJU	CUKUP SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
1	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu berusaha memahami kesulitan mahasiswa	30,6%	56,5%	13%	0%	0%
2	Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan	45,4%	49,1%	5,6%	0%	0%
3	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu memonitor terhadap progress mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD	43,1%	52,3%	4,6%	0%	0%
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan	38%	53,7%	8,3%	0%	0%
5	Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa	42,6%	48,1%	9,3%	0%	0%
6	Fakultas/Pascasarjana dan program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan	38,4%	50,5%	11,1%	0%	0%
		39,68%	51,7%	8,65%	0%	0%

RANGKUMAN HASIL PENILAIAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN KRISTEN

Dari hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Tim Gugus Kendali Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen terkait Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan FIPK yang mengacu pada aspek *tangibles*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance* dan aspek *empathy*. Ditemukan dari hasil rata-rata responden memberikan penilaian tertinggi (sangat setuju) tidak lebih dari 50%, ini artinya tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan terbaik atau prima dari FIPK IAKN Manado terkait dengan pelayan kepada mahasiswa masih perlu untuk terus ditingkatkan kualitas layanannya. Bahkan di beberapa poin masih di temukan tingkat ketidak setujuan mahasiswa atas pelayanan yang sudah ada.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan semester genap 2022/2023 telah dilaksanakan di Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen, dan didapatkan hasil bahwa secara garis besar:

1. Aspek Tangibles: Rata-rata responden memberikan penilaian baik untuk aspek Tangibles, menunjukkan adanya kepuasan terhadap fasilitas fisik dan sarana yang disediakan. Namun, terdapat beberapa aspek di bawah rata-rata yang perlu diperhatikan, seperti ketersediaan laboratorium yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa, fasilitas perpustakaan yang memadai, fasilitas toilet yang bersih, dan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.
2. Aspek Reliability: Dari hasil monev menunjukkan adanya kepercayaan terhadap ketersediaan dan kualitas layanan yang konsisten.
3. Aspek Responsiveness: Fakultas/Pascasarjana dan program studi (PS) diakui telah menyediakan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa, serta pembelajaran dilaksanakan sesuai waktu yang ditentukan. Bahkan melalui monev ini juga terlihat bahwa 74% mahasiswa mengetahui adanya beasiswa yang disediakan oleh IAKN Manado.
4. Aspek Assurance: Pada bagian ini dapat dilihat bahwa mahasiswa lebih dari 50% mengatakan bahwa dosen telah memberikan pelayanan dan tenaga kependidikan dapat membantu dan menyelesaikan permasalahan akademik yang dihadapi oleh mahasiswa. Tentu saja pelayanan seperti ini perlu terus untuk ditingkatkan.
5. Aspek Empathy: Aspek Empathy mendapatkan penilaian tertinggi yang cukup baik dari mahasiswa, hal ini dapat terlihat bahwa tidak ada mahasiswa yang memilih jawaban tidak setuju atas poin ini. Ini artinya mahasiswa telah mendapatkan perhatian dan motivasi dari dosen dan tenaga kependidikan, walaupun persentasenya tingkat kepuasan atau sangat setuju masih di bawah 40%. Diharapkan setiap dosen dan tenaga kependidikan dapat lebih lagi di dalam memberikan rasa simpat dan empati kepada mahasiswa.

Rekomendasi

Berdasarkan temuan di atas, beberapa saran yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen (FKIP) adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya perhatian dalam rangka meningkatkan fasilitas yang relevan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, seperti fasilitas perpustakaan, fasilitas toilet, dan sarana pembelajaran di ruang kuliah.

2. Perlu melakukan evaluasi terhadap ketersediaan dosen dosen yang hadir tepat waktu dalam perkuliahan sehingga bisa meningkatkan kualitas pengajaran.
3. Melakukan koordinasi secara efektif terhadap dosen yang memiliki tugas sebagai penasehat akademik untuk lebih memperhatikan proses pembelajaran berjalan yang dilakukan mahasiswa sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
4. Perlunya upaya untuk menjaga keberlanjutan layanan, serta mensosialisasikan secara jelas mengenai sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan.
5. Bagi dosen dan tenaga kependidikan lebih meningkatkan pemahaman dan perhatian terhadapkebutuhan mahasiswa.