

**LAPORAN HASIL
MONITORING DAN
EVALUASI KEPUASAN
LAYANAN AKADEMIK DAN
KEMAHASISWAAN
FAKULTAS SENI DAN ILMU
SOSIAL KEAGAMAAN
SEMESTER GENAP
TAHUN AKADEMIK
2022/2023**

**GUGUS KENDALI MUTU
FAKULTAS SENI DAN ILMU
SOSIAL KEAGAMAAN
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI
MANADO
2023**


LEMBAR PENGESAHAN

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

Manado, 29 Agustus 2023

Yang menerima,
Wakil Dekan 1 FSISK




Agus Marulitua Marpaung, S.Th., M.PdK., P.hd.
NIP.198008132015031002

Yang menyusun,
TIM GKM FSISK

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Natalia Olivia K. D.', written in a cursive style.

Natalia Olivia K. D., M.si
NIP199312212019032019

KATA PENGANTAR

Puji syukur dihaturkan kehadiran 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.

Tim Gugus Kendali Mutu

Fakultas Seni dan Ilmu Sosial Keagamaan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

BAB II HASIL MONITORING DAN EVALUASI

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

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 dari monev 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 Seni dan Ilmu Sosial Keagamaan. 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 Seni dan Ilmu Sosial Keagamaan 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 Seni dan Ilmu Sosial Keagamaan
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 saudara 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	Langkah kuliah yang bersih, nyaman dan rapi					
2	Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah					
3	IAKN 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	Kultas/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	sen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif					
5	sen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan					
6	mlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi					
7	sen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS)					
8	naga kependidikan bagian Akademik Fakultas/Pascasarjana selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat dan tepat					
9	naga kependidikan Fakultas/Pascasarjana mampu berkomunikasi dengan baik					
10	naga kependidikan Fakultas/Pascasarjana selalu hadir sesuai jadwal					
11	naga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik					
12	stem 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	kultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa					
2	laksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado					
3	mbelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan					
4	KN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa					
5	sen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
6	naga 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	naga kependidikan bagian Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik kepada mahasiswa					
2	rmasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan di fakultas/pascasarjana					
3	tiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa					
4	aktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran					
5	anya 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	kultas/Pascasarjana dan program studi selalu berusaha memahami kesulitan mahasiswa					
2	saran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan					
3	kultas/Pascasarjana dan program studi selalu memonitor terhadap <i>progress</i> mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD					
4	sen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan					
5	sen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa					
6	kultas/Pascasarjana dan program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan					

BAB II

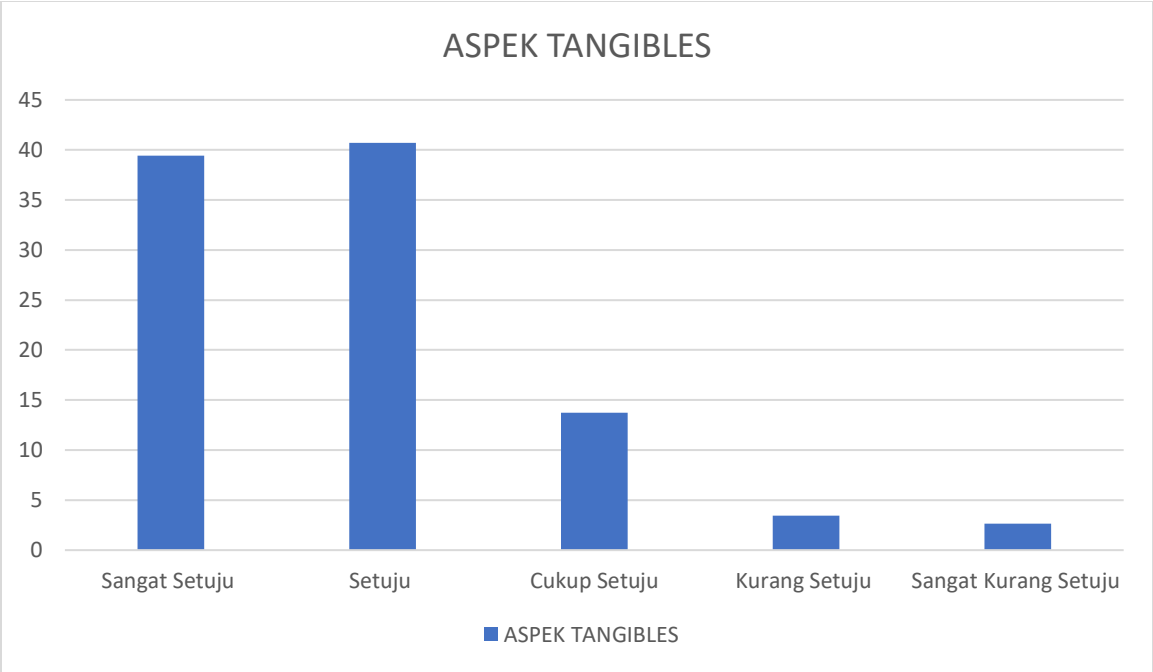
HASIL MONITORING DAN EVALUASI

1. Metode Pengambilan Sampel

Sebaran Responden ini diambil berdasarkan tiap program studi yang ada di Fakultas Seni dan Ilmu Sosial Keagamaan yang disebar ke seluruh mahasiswa yang ada di setiap Angkatan. Adapun jumlah responden dibagi berdasarkan program studi yaitu Psikologi Kristen berjumlah 62 responden, Sosiologi Agama berjumlah 39 responden, Musik Gereja berjumlah 17 responden dan Pariwisata Budaya dan agama berjumlah 2 responden.

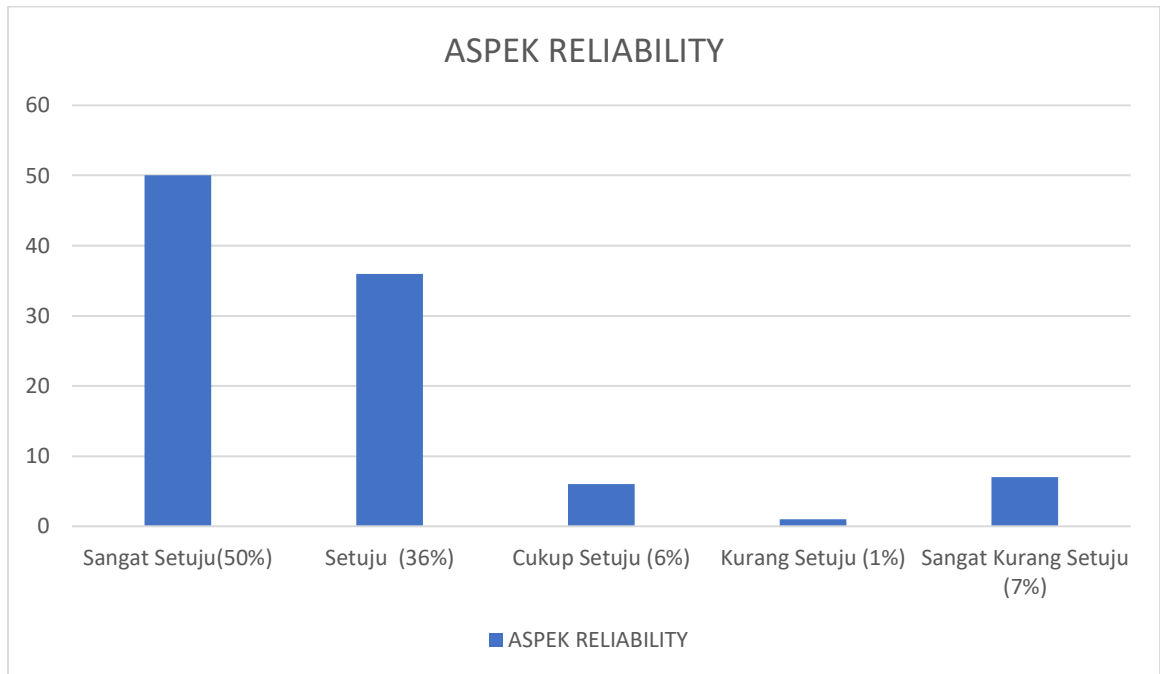
**HASIL PENGHITUNGAN ANGKET EVALUASI LAYANAN
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN FAKULTAS SENI DAN
ILMU SOSIAL KEAGAMAAN
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

1 Aspek <i>tangibles</i> (Sarana – Alat perkuliahan ,Media dan Prasarana)						
NO	PERNYATAAN	BOBOT PENILAIAN				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Kurang setuju
1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	49.2%	40.8%	8.3%	0.00%	1.7%
2	Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah	36.7%	45.8%	11.7%	3.3%	2.5%
3	IAKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa	49.2%	36.7%	10%	1.7%	2.5%
4	IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat diakses oleh mahasiswa	32.5%	39.2%	19.2%	5%	4.2%
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	35.8%	40%	15.8%	5.8%	2.5%
7	Terdapat fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	48.3%	37.5%	9.2%	0.08%	4.2%
8	IAKN Manado menyediakan unit-unit kegiatan mahasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa	53.3%	39.2%	4.2%	0.00%	3.3%
9	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa	48.3%	40.8%	7.5%	0.00%	3.3%
	Rata-rata	39,45%	40,70%	13,75 %	3,47%	2,65%

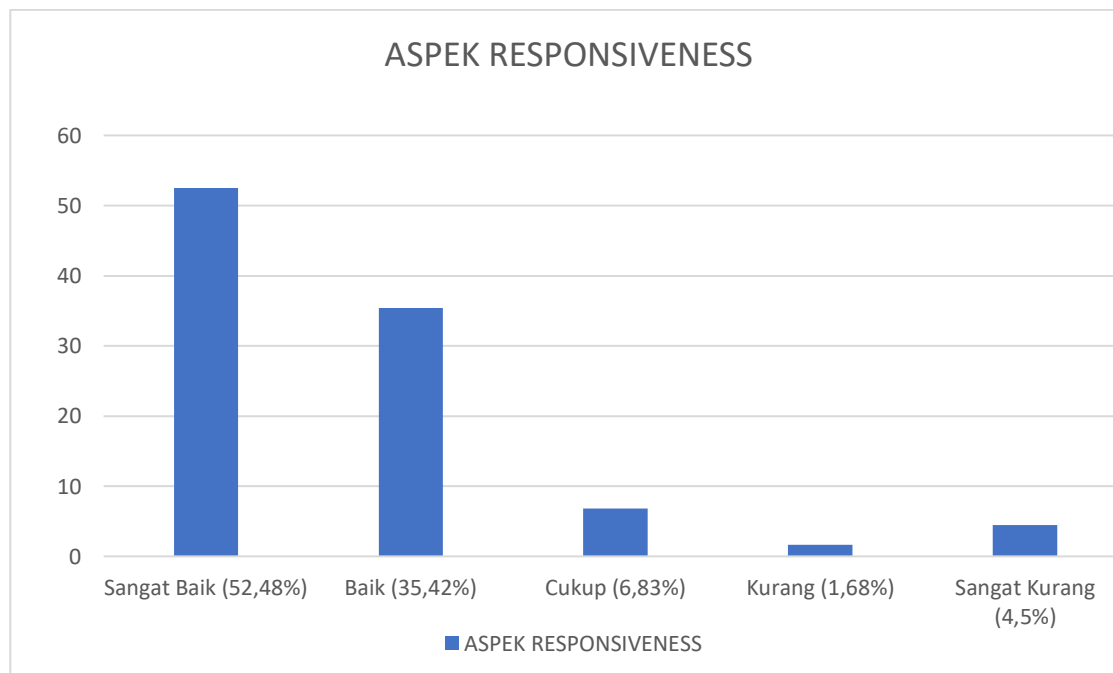


ASPEK RELIABILITY

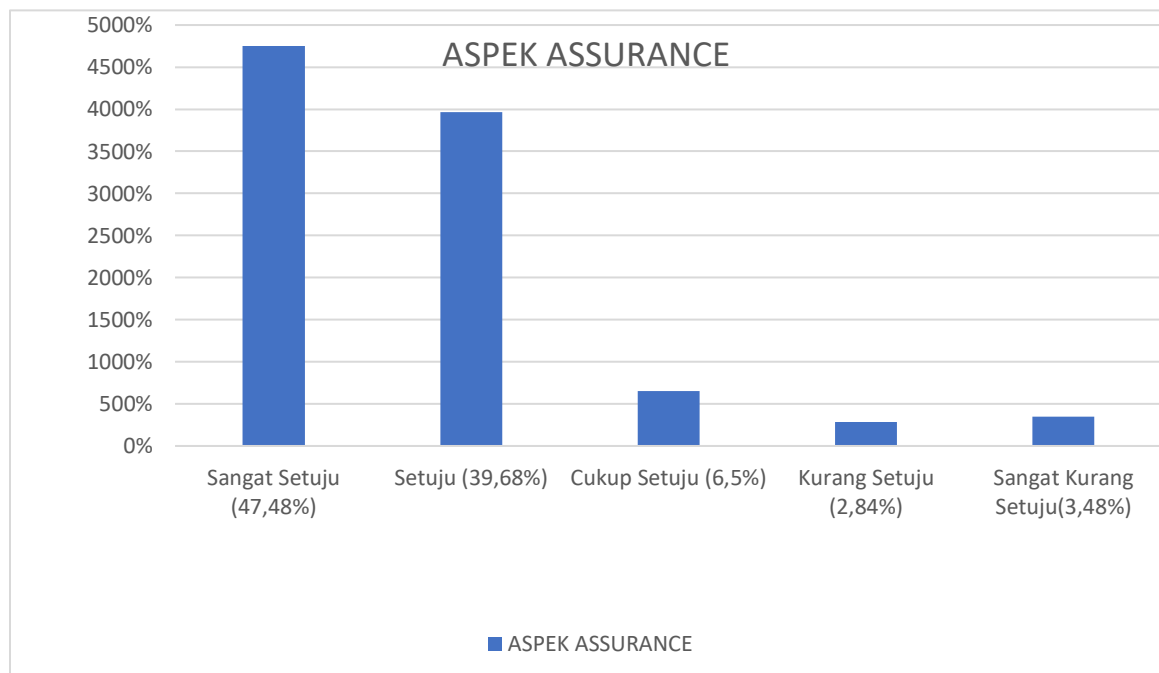
NO	PERNYATAAN	BOBOT PENILAIAN				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Kurang Setuju
1	Dosen memberikan materi perkuliahan secara runtut dan dipahami mahasiswa dengan jelas	55%	34.2%	2.5%	4.2%	4.2%
2	Dosen mengalokasikan waktu perkuliahan untuk diskusi dan tanya jawab	55%	37.5%	2.5%	0.08%	4.2%
3	Dosen memberi bahan ajar atau referensi lain untuk melengkapi materi perkuliahan	51.7%	39.2%	4.2%	0.08%	4.2%
4	Dosen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif	50.8%	36.7%	7.5%	1.7%	3.3%
5	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan	37.5%	44.2%	13.3%	2.5%	2.5%
6	Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi	48.3%	33.3%	7.5%	2.5%	3.3%
7	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	66.7%	25.8%	3.3%	0.08%	3.3%
8	Tenaga kependidikan bagian Akademik Fakultas/Pascasarjana selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat dan tepat	45.8%	42.5%	6.7%	0.08%	4.2%
9	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana mampu berkomunikasi dengan baik	52.5%	36.7%	5.8%	1.7%	3.3%
10	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana selalu hadir sesuai jadwal	37.5%	49.2%	8.3%	17%	3.3%
11	Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik	54.2%	35%	6.7%	1.7%	2.5%
12	Sistem teknologi dan informasi terkait layanan akademik12 1 Fakultas/Pascasarjana telah berfungsi dengan baik	49.2%	41.7%	4.2%	2.5%	2.5%
		50%	36%	6%	1%	7%



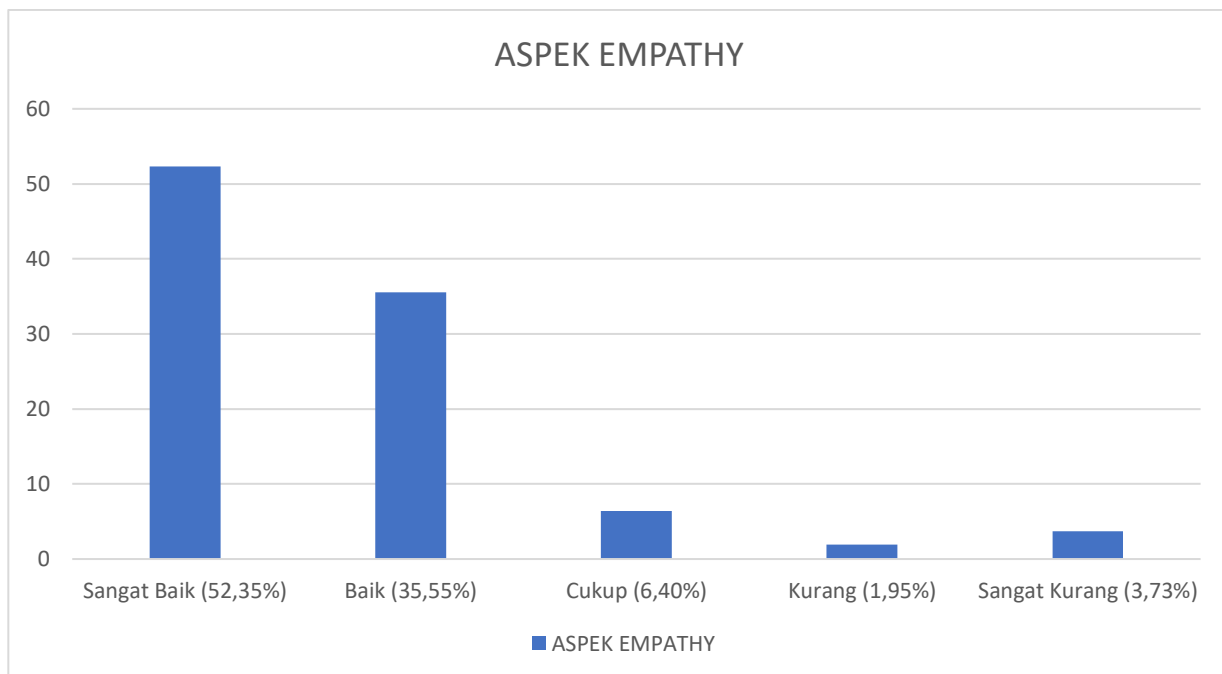
ASPEK RESPONSIVENESS						
NO	PERNYATAAN	BOBOT PENILAIAN				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	42.5%	43.3%	10.8%	0.00%	3.3%
2	Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado	45.3%	39.3%	8.5%	2.6%	4.3%
3	Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan	45.8%	37.5%	10.8%	1.7%	4.2%
4	IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa	75%	18.3%	1.7%	0.00%	5%
5	Dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	57.5%	33.3%	2.5%	2.5%	4.2%
6	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa	48.8%	40.8%	6.7%	3.3%	3.3%
		52,48%	35,42%	6,83%	1,68%	4,05%



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 kepada mahasiswa	48.3%	40.8%	5.8%	1.7%	3.3%
2	Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan di fakultas/pascasarjana	40.8%	47.5%	5%	4.2%	2.5%
3	Setiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa	52.5%	34.2%	5.8%	2.5%	5%
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran	50%	36.7%	6.7%	3.3%	3.3%
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado	45.8%	39.2%	9.2%	2.5%	3.3%
		47,48%	39,68%	6,50%	2,84%	3,48%



ASPEK EMPATHY		BOBOT PENILAIAN				
NO	PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	CUKUP SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
1	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu berusaha memahami kesulitan mahasiswa	47.5%	38.3%	7.5%	3.3%	3.3%
2	Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan	48.3%	39.2%	7.5%	1.7%	3.3%
3	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu memonitor terhadap <i>progress</i> mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD	53.3%	35%	6.7%	0.00%	5%
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan	55%	35%	3.3%	2.5%	4.2%
5	Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa	55%	33.3%	6.7%	1.7%	3.3%
6	Fakultas/Pascasarjana dan program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan	55%	32.5%	6.7%	2.5%	3.3%
		52,35%	35,55%	6,40%	1,95%	3,73%



RANGKUMAN HASIL PENILAIAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN FAKULTAS SENI DAN ILMU SOSIAL KEAGAMAAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Tim Gugus Kendali Mutu Fakultas Seni dan Ilmu Sosial Keagamaan terkait Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan FSISK yang mengacu pada aspek *tangibles*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance* dan aspek *empathy*. Ditemukan dari hasil rata-rata responden memberikan penilaian tertinggi 40,70% Setuju untuk aspek *Tangibles*. Namun ada hal menarik yang perlu diperhatikan terkait hasil penilaian yaitu ada beberapa instrument yang mendapatkan penilaian cukup dengan presentase yang tinggi diantaranya 19,2% IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan yang diakses mahasiswa. 17,5% tersedia buku yang memadai diperpustakaan sesuai masing-masing keilmuan PS, 15,8% terdapat fasilitas toilet yang bersih, dan 11,7% tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah. Pada aspek *reliability* didapatkan hasil rata-rata penilaian tertinggi 50% sangat setuju dan penilaian cukup dengan presentase tertinggi 13,3% terletak pada instrument dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan. Penilaian rata-rata sangat kurang mendapatkan presentase cukup tinggi pada aspek ini yaitu sebesar 7%. Pada aspek *responsiveness* penilaian rata-rata tertinggi yang diberikan responden 52,48% adalah sangat setuju dan penilaian cukup dengan presentase tertinggi 10,8% terletak pada 2 instrument yaitu Fakultas/Pascasarjana dan PS menyediakan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa dan Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan. Pada aspek *assurance* responden memberikan penilaian tertinggi yaitu sangat setuju 47,8% dan pada penilaian cukup instrument yang mendapatkan presentase tinggi ada pada instrument Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado. Pada aspek *empathy* responden memberikan penilaian tertinggi yaitu 52,35% sangat setuju.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

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

1. Aspek Tangibles: Rata-rata responden memberikan penilaian tertinggi (40,70%) 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: Penilaian rata-rata tertinggi (50%), menunjukkan adanya kepercayaan terhadap ketersediaan dan kualitas layanan yang konsisten. Terdapat penilaian cukup yang tinggi pada ketersediaan dosen yang selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan.
3. Aspek Responsiveness: Aspek Responsiveness juga mendapatkan penilaian positif dengan rata-rata tertinggi (52,48%) dan presentase cukup yang tinggi (10,8%). Fakultas/Pascasarjana dan program studi (PS) diakui telah menyediakan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa, serta pembelajaran dilaksanakan sesuai waktu yang ditentukan.
4. Aspek Assurance: Penilaian tertinggi (47,8%) diberikan pada aspek Assurance, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa yakin terhadap keberlanjutan layanan dan adanya sanksi bagi pelanggaran peraturan.
5. Aspek Empathy: Aspek Empathy mendapatkan penilaian tertinggi (52,35%), menunjukkan adanya perhatian dan pemahaman dari pihak fakultas terhadap kebutuhan mahasiswa.

Rekomendasi

Berdasarkan temuan di atas, beberapa saran yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan di Fakultas Seni dan Ilmu Sosial Keagamaan (FSISK) 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 terhadap kebutuhan mahasiswa.