

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN FAKULTAS TEOLOGI

SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

GUGUS KENDALI MUTU FAKULTAS TEOLOGI
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI MANADO

LEMBAR PENGESAHAN

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

Manado, 31 Agustus 2023

Yang menerima,
Wakil Dekan 1 TEOLOGI



Jekson Berdame, M.Th.
NIP. 198901312022031006



Yang menyusun,
TIM GKM TEOLOGI



Yuni Feni labobar, M.si. Teol
NIP199106042019032025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas tuntunannya kami dapat melakukan proses monitoring dan evaluasi pada Fakultas Teologi. Kegiatan monitoring dan evaluasi ini dilakukan oleh tim Gugus Kendali Mutu (GKM). Kegiatan ini adalah bagian dari tindak lanjut dari dilaksanakannya proses penjaminan mutu di tingkat Fakultas.

Tujuan Fakultas Teologi menjalankan proses monitoring dan evaluasi internal untuk memenuhi Standar Nasional Pendidikan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.62 Tahun 2016 dan Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi di bidang pendidikan dan pengajaran, kami telah menyusun laporan hasil monitoring dan evaluasi. Keterlibatan berbagai pihak membuat monitoring dan evaluasi pembelajaran ini dapat terlaksana dengan baik. Untuk itu ucapan terima kasih sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam pembuatan laporan ini.

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 laporan monitoring dan evaluasi ini dapat memberikan manfaat terutama bagi pengembangan Proses pembelajaran IAKN Manado khususnya Fakultas Teologi

Gugus Kendali Mutu

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN

ANGKET KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK KEMAHASISWAAN FAKULTAS TEOLOGI

BAB 2 HASIL MONITORING DAN EVALUASI

- A. Program Studi Teologi
- B. Program Studi Pastoral Konseling
- C. Program Studi Misiologi dan Komunikasi Kristen
- D. Program Studi Biblika

BAB 3 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

BAB I

PENDAHULUAN

I. LATAR BELAKANG

Keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi seluruh sivitas akademika, terutama seluruh warga lingkungan internal perguruan tinggi yaitu dosen, pegawai dan mahasiswa. Dalam penyelenggaraan perguruan tinggi, dosen dan pegawai merupakan salah satu faktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya perguruan tinggi. Keterlibatan dosen dan pegawai dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi sangat menentukan.

Pembelajaran di Perguruan Tinggi merupakan suatu kegiatan yang terprogram dalam membentuk mahasiswa yang memiliki kompetensi sesuai dengan harapannya. Pembelajaran juga merupakan pengembangan kreativitas berpikir mahasiswa dalam meningkatkan dan mengkonstruksikan pengetahuan baru sebagai upaya penguasaan dan pengembangan materi pembelajaran. Sebagai upaya tersebut dibutuhkan standar mutu dalam proses belajar mengajar, dengan tujuan memenuhi dan meningkatkan kualitas hasil belajar yang pada akhirnya melahirkan sumber daya manusia yang berkompeten dalam aspek pengetahuan, sikap/nilai, dan psikomotor yang sesuai dengan bidang ilmunya/keahliannya.

Institut Agama Kristen Negeri Manado sebagai salah satu perguruan tinggi bernuansa Kristen yang memiliki peran dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan proses pembelajaran sesuai dengan standar yang ditetapkan dan untuk ikut terlibat dalam penciptaan SDM yang berkualitas melalui visi dan misinya, yaitu terwujudnya cendekiawan Kristen ber peradaban Indonesia.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, IAKN Manado perlu melakukan monitoring dan evaluasi pendidikan. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pendidikan dilaksanakan oleh seluruh Fakultas termasuk Fakultas Teologi.

II. TUJUAN MONITORING DAN EVALUASI

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

1. Pedoman bagi dosen dalam merencanakan, melaksanakan pembelajaran, dan memperbaiki proses pembelajaran secara terus menerus
2. Pedoman pimpinan perguruan tinggi mulai dari ketua program studi hingga rektor dalam memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan pembelajaran yang telah direncanakan oleh para dosen.
3. Untuk menentukan tolak ukur pencapaian standar dalam pelaksanaan pembelajaran.

III. 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.

IV. TEMPAT DAN WAKTU PELAKSANAAN

Monitoring dan evaluasi pendidikan IAKN Manado ini dilaksanakan di lingkungan internal IAKN Manado mulai tanggal 05 Juli 2023 lewat rapat persiapan monev. Di lingkup Fakultas Teologi, kegiatan ini dimulai sejak tanggal 10 Agustus. Diawali penginputan instrumen penilaian ke dalam Google Form, pembagian link angket penilaian pada empat prodi dan pihak-pihak terkait hingga pengumpulan dan penyusunan laporan yang berakhir pada 30 Agustus 2023.

V. KOMPONEN DAN ASPEK PENGUKURAN

Pengukuran monitoring dan evaluasi pendidikan IAKN Manado Fakultas Teologi didasarkan pada kepuasan layanan akademik kemahasiswaan, meliputi aspek berikut:

- Tangibles
- Reliability
- Responsiveness
- Assurance
- Empathy

Aspek-aspek tersebut nantinya akan dijabarkan dalam beberapa poin pertanyaan yang akan mengukur bagaimana proses pembelajaran yang dilakukan di sepanjang semester, termasuk keterlibatan dosen dan tenaga kependidikan didalamnya.

Fakultas Teologi 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	Ruang 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	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	Adanya 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	Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan					
3	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu memonitor terhadap <i>progress</i> 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

A. Metode Pengambilan Sampel

Responden tersebar ke dalam empat program studi yang ada di Fakultas Teologi yaitu program studi Teologi, program studi Pastoral Konseling, program studi Misiologi dan Komunikasi Kristen dan program studi Biblika (baru).

Hingga data ditarik tanggal 29 Agustus 2023, responden yang mengisi di tiap Program Studi (prodi) sebagai berikut:

1. Prodi Teologi : 264 responden
2. Prodi Pastoral Konseling : 66 responden
3. Prodi Misiologi dan Komunikasi Kristen : 13 responden
4. Prodi Biblika : 16 responden

B. Hasil penghitungan angket evaluasi pembelajaran semester genap tahun akademik 2022/2023

a) Prodi Teologi

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	3%	3.8 %	22.7 %	40.9%	29.5 %
2	Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah	3%	4.5 %	21.6 %	41.3%	29.5 %
3	IAKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa	2.3 %	3%	4.9 %	34.5%	55.3 %
4	IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat diakses oleh mahasiswa	3.4 %	8%	23.9 %	39 %	25.8 %
5	Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing keilmuan program studi	3%	2.3 %	14 %	42.4%	38.3 %
6	Terdapat fasilitas toilet yang bersih	2.3 %	11.7 %	25.8 %	36.4%	23.9 %
7	Terdapat fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	2.3 %	1.9 %	7.2 %	34.1%	54.5 %

8	IAKN Manado menyediakan unit-unit kegiatan mahasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa	2.7 %	2.7 %	6.4 %	32.6 %	55.7 %
9	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa	3%	1.9 %	3.8 %	29.5 %	61.7 %

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	2.7 %	1.9 %	7.6 %	46.2 %	41.7 %
2	Dosen mengalokasikan waktu perkuliahan untuk diskusi dan tanya jawab	3%	1.9 %	7.2 %	39%	48.9 %
3	Dosen memberi bahan ajar atau referensi lain untuk melengkapi materi perkuliahan	2.7 %	1.9 %	6.4 %	38.6 %	50.4 %
4	Dosen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif	3%	1.9 %	12.1 %	39.8 %	43.2 %
5	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan	3%	4.9 %	17 %	48.1 %	26.9 %
6	Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi	2.3 %	3.4 %	12.9 %	40.9 %	40.5 %
7	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	3.4 %	1.1 %	4.9 %	28.8 %	61.7 %
8	Tenaga kependidikan bagian Akademik Fakultas/Pascasarjana selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat dan tepat	2.3 %	3.4 %	8%	42%	44.3 %
9	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana mampu berkomunikasi dengan baik	2.7 %	2.7 %	5.7 %	39%	50%
10	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana selalu hadir sesuai jadwal	2.3 %	3.4 %	10.6 %	43.6 %	40.2 %
11	Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik	2.7 %	1.5 %	6.4 %	40.2 %	49.2 %
12	Sistem teknologi dan informasi terkait layanan akademik Fakultas/Pascasarjana telah berfungsi dengan baik	1.9 %	2.7 %	10.6 %	39%	45.8 %

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	2.3 %	2.3 %	9.8 %	35.6 %	50%
2	Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado	3%	6.8 %	16. 7%	45.8 %	27.7 %
3	Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan	3%	4.9 %	12. 15	40.2 %	39.8 %
4	IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa	4.5 %	1.5 %	1.9 %	12.5 %	79.5 %
5	Dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	2.3 %	2.7 %	6.8 %	36%	52.3 %
6	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa	2.3 %	2.7 %	8.3 %	40.2 %	46.6 %

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	2.7 %	1.9 %	7.2 %	43.9 %	44.3 %
2	Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan di fakultas/pascasarjana	2.3 %	2.3 %	11.4 %	43.9 %	40.2 %
3	Setiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa	3.8 %	1.5 %	8.7 %	36.4 %	49.6 %
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran	3.8 %	1.1 %	8.3 %	42.8 %	43.9 %
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado	4.2 %	0.8 %	7.2 %	34.8 %	53%

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	2.3 %	3.4 %	8.7 %	43.6 %	42%
2	Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan	3.8 %	1.5 %	4.5 %	26.5 %	63.6 %
3	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu memonitor terhadap <i>progress</i> mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD	3.8 %	1.1 %	6.8 %	31.1 %	57.2 %
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan	2.7 %	2.3 %	8% %	35.6 %	51.5 %
5	Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa	2.3 %	2.7 %	7.6 %	39.4 %	48.1 %
6	Fakultas/Pascasarjana dan program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan	2.7 %	1.9 %	10.2 %	35.6 %	49.6 %

b) Prodi Pastoral Konseling

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	4.5 %	1.5 %	18.2 %	51. 5%	24.2 %
2	Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah	6.1 %	3% %	27.3 %	43. 9%	19.7 %
3	IAKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa	6.1 %	6.1 %	7.6 %	43. 9%	36.4 %
4	IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat diakses oleh mahasiswa	6.1 %	9.1 %	21.2 %	48. 5%	15.2 %
5	Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing keilmuan program studi	7.6 %	6,1 %	21.2 %	42. 4%	22.7 %

6	Terdapat fasilitas toilet yang bersih	4.5 %	13.6 %	33.3 %	33. 3%	15.2 %
7	Terdapat fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	7.6 %	4.5 %	16.7 %	36. 4%	34.8 %
8	IAKN Manado menyediakan unit-unit kegiatan mahasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa	6.1 %	6.1 %	7.6 %	42. 4%	37.9 %
9	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa	4.5 %	6.1 %	7.6 %	37. 9%	43.9 %

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	4.5 %	3%	18. 2%	50 %	24.2 %
2	Dosen mengalokasikan waktu perkuliahan untuk diskusi dan tanya jawab	4.5 %	3%	13. 6%	51.5 %	27.3 %
3	Dosen memberi bahan ajar atau referensi lain untuk melengkapi materi perkuliahan	4.5 %	4.5 %	10. 6%	50 %	30.3 %
4	Dosen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif	3%	6.1 %	10. 6%	57.6 %	22.7 %
5	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan	3%	10.6 %	28. 8%	50 %	7.6 %
6	Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi	4.5 %	4.5 %	9.1 %	53 %	28.8 %
7	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	4.5 %	3%	9.1 %	36.4 %	47% %
8	Tenaga kependidikan bagian Akademik Fakultas/Pascasarjana selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat dan tepat	6.1 %	4.5 %	12. 1%	43.9 %	33.3 %
9	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana mampu berkomunikasi dengan baik	4.5 %	4.5 %	12. 1%	48.5 %	30.3 %
10	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana selalu hadir sesuai jadwal	4.5 %	6.1 %	15. 2%	48.5 %	25.8 %

11	Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik	6.1 %	3%	15. 2%	47 %	28.8 %
12	Sistem teknologi dan informasi terkait layanan akademik Fakultas/Pascasarjana telah berfungsi dengan baik	6.1 %	3%	19. 7%	43.9 %	27.3 %

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	6.1 %	4.5 %	13. 6%	47%	28.8 %
2	Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado	4.5 %	10.6 %	24. 2%	47%	13.6 %
3	Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan	4.5 %	12.1 %	16. 7%	42.4 %	24.2 %
4	IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa	7.6 %	1.5 %	0	21.2 %	69.7 %
5	Dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	6.1 %	3%	7.6 %	42.4 %	40.9 %
6	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa	4.5 %	4.5 %	18. 2%	40.9 %	31.8 %

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	4.5 %	3%	10.6 %	53%	28.8 %
2	Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan di fakultas/pascasarjana	4.5 %	4.5 %	21.2 %	53%	16.7 %

3	Setiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa	3%	4.5 %	10.6 %	54.5 %	27.3 %
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran	4.5 %	4.5 %	19.7 %	47%	24.2 %
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado	7,6 %	3%	13.6 %	43.9 %	31.8 %

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	4.5 %	9.1 %	13.6 %	47 %	25.8 %
2	Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan	7.6 %	4.5 %	9.1 %	31.8 %	47%
3	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu memonitor terhadap <i>progress</i> mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD	6.1 %	4.5 %	12.1 %	42.4 %	34.8 %
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan	7.6 %	3%	16.7 %	42.4 %	30.3 %
5	Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa	6.1 %	4.5 %	15.2 %	45.5 %	28.8 %
6	Fakultas/Pascasarjana dan program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan	6.1 %	7,6 %	16.7 %	43.9 %	25.8 %

c) Prodi Misiologi dan Komunikasi Kristen

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	0	38.5 %	15.4 %	30.8 %	15.4 %
2	Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah	0	38.5 %	15.4 %	23.1 %	23.1 %

3	IAKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa	0	0	23.1 %	46.2 %	30.8 %
4	IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat diakses oleh mahasiswa	0	23.1 %	23.1 %	46.2 %	7.7 %
5	Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing keilmuan program studi	7.7 %	0	30.8 %	46.2 %	15.4 %
6	Terdapat fasilitas toilet yang bersih	7.7 %	30.8 %	30.8 %	30.8 %	0
7	Terdapat fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	0	7.7 %	23.1 %	46.2 %	23.1 %
8	IAKN Manado menyediakan unit-unit kegiatan mahasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa	0	7.7 %	15.4 %	53.8 %	23.1 %
9	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa	0	0	30.8 %	23.1 %	46.2 %

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	0	7.7 %	23.1 %	61.5 %	7.7 %
2	Dosen mengalokasikan waktu perkuliahan untuk diskusi dan tanya jawab	0	0	0	69.2 %	30.8 %
3	Dosen memberi bahan ajar atau referensi lain untuk melengkapi materi perkuliahan	0	0	7.7 %	53.8 %	38.5 %
4	Dosen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif	0	0	38.5 %	46.2 %	15.4 %
5	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan	0	0	61.5 %	30.8 %	7.7 %
6	Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi	0	0	30.8 %	53.8 %	15.4 %
7	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	0	0	0	38.5 %	61.5 %

8	Tenaga kependidikan bagian Akademik Fakultas/Pascasarjana selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat dan tepat	0	0	38.5%	38.5%	23.1%
9	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana mampu berkomunikasi dengan baik	0	0	15.4%	53.8%	30.8%
10	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana selalu hadir sesuai jadwal	0	0	30.8%	53.8%	15.4%
11	Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik	0	15.4%	7.7%	46.2%	30.8%
12	Sistem teknologi dan informasi terkait layanan akademik Fakultas/Pascasarjana telah berfungsi dengan baik	0	7.7%	38.5%	38.5%	15.4%

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	0	7.7%	23.1%	38.5%	30.8%
2	Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado	7.7%	23.1%	23.1%	38.5%	7.7%
3	Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan	7.7%	23.1%	15.4%	30.8%	23.1%
4	IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa	0	0	0	38.5%	61.5%
5	Dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	0	0	7.7%	38.5%	53.8%
6	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa	0	7.7%	0	69.2%	23.1%

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	0	7.7 %	38.5 %	38.5 %	15.4 %
2	Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan di fakultas/pascasarjana	0	23.1 %	23.1 %	46.2 %	7.7 %
3	Setiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa	0	0	7.7 %	61.5 %	30.8 %
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran	0	0	38.5 %	46.2 %	15.4 %
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado	0	0	15.4 %	53.8 %	30.8 %

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	0	0	30.8 %	38.5 %	30.8 %
2	Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan	0	0	7.7 %	38.5 %	53.8 %
3	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu memonitor terhadap <i>progress</i> mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD	0	0	0	53.8 %	46.2 %
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan	0	0	7.7 %	76.9 %	15.4 %
5	Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa	0	0	23.1 %	61.5 %	15.4 %
6	Fakultas/Pascasarjana dan program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan	0	0	7.7 %	53.8 %	38.5 %

d) Prodi Biblika

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	12.5 %	12.5 %	37.5 %	25 %	12.5 %
2	Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah	6.3 %	25% %	18.8 %	31.1% %	18.8 %
3	IAKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa	12.5 %	12.5 %	25 %	25 %	25% %
4	IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat diakses oleh mahasiswa	6.3 %	31.3 %	31.3 %	25 %	6.3 %
5	Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing keilmuan program studi	6.3 %	25% %	43.8 %	12.5% %	12.5 %
6	Terdapat fasilitas toilet yang bersih	0	18.8 %	18.8 %	31.3 %	31.3 %
7	Terdapat fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	0	18.8 %	12.5 %	25 %	43.8 %
8	IAKN Manado menyediakan unit-unit kegiatan mahasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa	6.3 %	25% %	12.5 %	37.5% %	18.8 %
9	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa	0	31.3 %	0	43.8% %	25% %

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	6.3 %	18.8 %	31.3 %	18.8 %	25 %
2	Dosen mengalokasikan waktu perkuliahan untuk diskusi dan tanya jawab	6.3 %	25 %	18.8 %	31.3 %	18.8 %
3	Dosen memberi bahan ajar atau referensi lain untuk melengkapi materi perkuliahan	6.3 %	25 %	12.5 %	31.3 %	25 %
4	Dosen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif	6.3 %	12.5 %	37.5 %	31.3 %	12.5 %
5	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan	0	12.5 %	56.3 %	6.3 %	25 %

6	Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi	0	25 %	25 %	25 %	25 %
7	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	6.3 %	25 %	0	25 %	43.8 %
8	Tenaga kependidikan bagian Akademik Fakultas/Pascasarjana selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat dan tepat	12.5 %	18.8 %	18.8 %	12.5 %	37.5 %
9	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana mampu berkomunikasi dengan baik	6.3 %	25 %	12.5 %	25 %	31.3 %
10	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana selalu hadir sesuai jadwal	0	31.3 %	18.8 %	37.5 %	12.5 %
11	Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik	0	31.3 %	6.3 %	25 %	37.5 %
12	Sistem teknologi dan informasi terkait layanan akademik Fakultas/Pascasarjana telah berfungsi dengan baik	0	25 %	18.8 %	18.8 %	37.5 %

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	18.8 %	6.3 %	12.5 %	37.5 %	25%
2	Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado	0	25%	43.8 %	18.8 %	12.5 %
3	Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan	0	12.5 %	50 %	18.8 %	18.8 %
4	IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa	18.8 %	6.3 %	0	18.8 %	56.3 %
5	Dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	12.5 %	6.3 %	12.5 %	31.3 %	37.5 %
6	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa	6.3 %	12.5 %	25 %	37.5 %	18.8 %

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	6.3 %	25%	6.3 %	43.8 %	18.8 %
2	Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan di fakultas/pascasarjana	6.3 %	18.8 %	18.8 %	43.8 %	12.5 %
3	Setiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa	6.3 %	18.8 %	18.8 %	31.3 %	25%
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran	0	18.8 %	18.8 %	37.5 %	25%
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado	6.3 %	12.5 %	31.3 %	25%	25%

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	6.3 %	12.5 %	18.8 %	37.5 %	25%
2	Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan	12.5 %	6.3 %	6.3 %	43.8 %	31.3 %
3	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu memonitor terhadap <i>progress</i> mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD	12.5 %	6.3 %	6.3 %	43.8 %	31.3 %
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan	6.3 %	18.8 %	6.3 %	50 %	18.8 %
5	Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa	6.3 %	12.5 %	18.8 %	18.8 %	43.8 %
6	Fakultas/Pascasarjana dan program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan	6.3 %	12.5 %	18.8 %	25 %	37.5 %

NILAI RATA-RATA LIMA ASPEK TIAP PRODI (dalam persentase)

a) Tangibles

Prodi	1	2	3	4	5
Teologi	3%	4.42%	14.48%	36.74%	41.58%
PK	5.90%	6.25%	17.86%	42.24%	27.78%
MKK	2%	16.26%	23.10%	38.49%	20.53%
Biblika	5.58%	22.24%	22.24%	28%	21.56%
Rerata Tangibles	4%	12.29%	19.42%	36.49%	27.86%

b) Reliability

Prodi	1	2	3	4	5
Teologi	2.67%	2.56%	9.12%	40.43%	45.23%
PK	4.65%	5%	14.53%	48%	27.78%
MKK	0	2.57%	24.38%	48.72%	24.38%
Biblika	4.19%	22.93%	21.62%	23.98%	28%
Rerata Reliability	2.88%	8.18%	17.41%	40.37%	31.25%

c) Responsiveness

Prodi	1	2	3	4	5
Teologi	2.90%	3.48%	9.27%	35.05%	49%
PK	5.55%	6.03%	13.38%	40%	34.83%
MKK	3.08%	10.78%	9.24%	43.10%	33.84%
Biblika	9.40%	11.48%	23.97%	35.43%	33%
Rerata Responsiveness	5.23%	7.95%	13.96%	38.43%	38%

d) Assurance

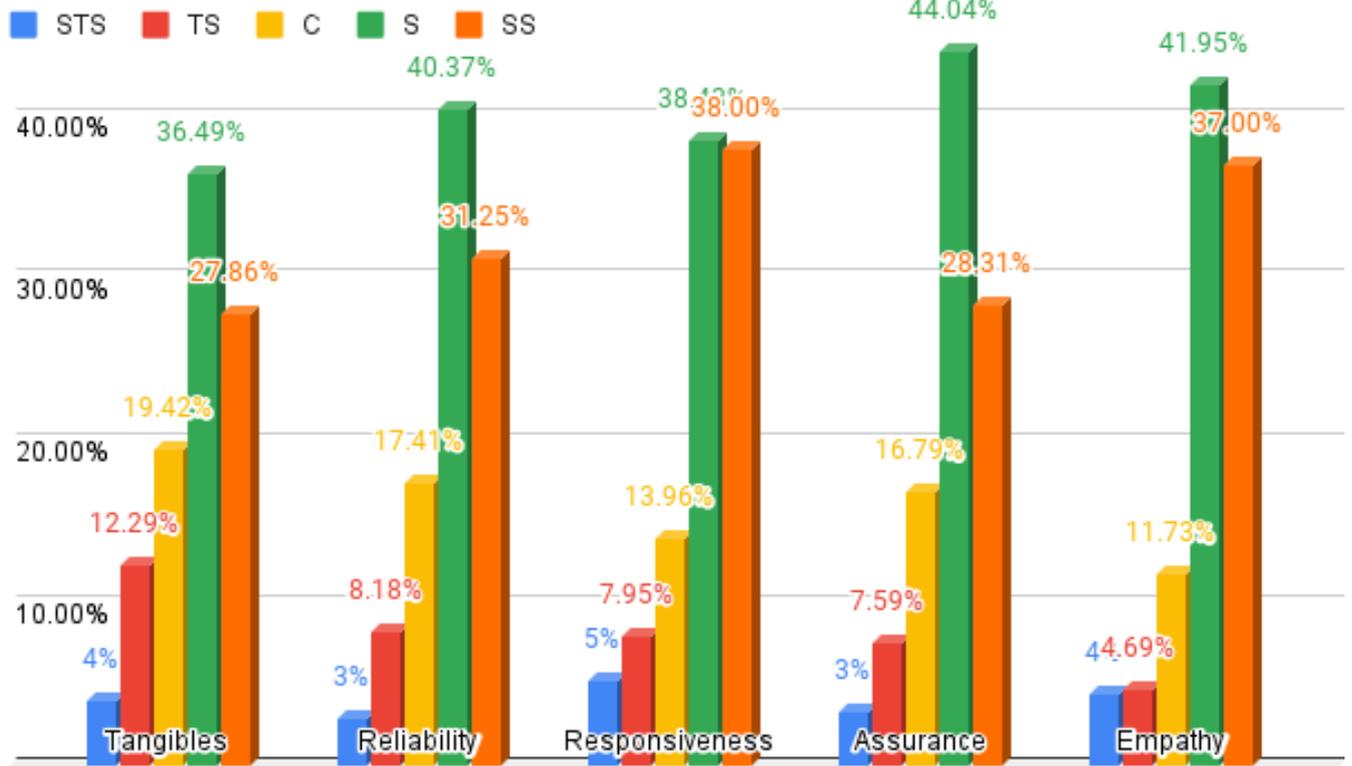
Prodi	1	2	3	4	5
-------	---	---	---	---	---

Teologi	3.36%	1.52%	8.56%	40.36%	46.20%
PK	4.82%	4%	15.14%	50%	25.76%
MKK	0	6.16%	24.64%	49.24%	20.02%
Biblika	5.04%	19%	18.80%	36.28%	21.26%
Rerata Assurance	3.31%	7.59%	16.79%	44.04%	28.31%

e) Empathy

Prodi	1	2	3	4	5
Teologi	2.93%	2.15%	7.63%	35.30%	52%
PK	6.33%	5.12%	13.90%	42%	32.08%
MKK	0	0	12.83%	53.83%	33.35%
Biblika	8.37%	11.48%	12.55%	36.48%	31%
Rerata Empathy	4.41%	4.69%	11.73%	41.95%	37%

PERSENTASE NILAI RATA-RATA LIMA ASPEK



RANGKUMAN HASIL PADA FAKULTAS TEOLOGI

Respon masuk dari empat program studi berjumlah 359 orang. Dari diagram, skor 4 (Baik/setuju) merupakan yang terbanyak dipilih responden di tiap aspek yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Aspek tangibles atau sarana-prasarana meliputi kesiapan ruang kelas dan segala fasilitasnya, ketersediaan laboratorium, buku-buku referensi terkini dan kebersihan merupakan aspek yang perlu disoroti karena tidak sedikit responden yang menilai kurang (skor 1 atau 2). Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai tentu akan mendukung bahkan menentukan aspek reliabilitas atau kehandalan pengajar (didalamnya, kualitas pembelajaran yang diberikan). Masih ditemukan dalam pembelajaran semester lalu, LCD kurang, kabel HDMI yang bermasalah, steker di ruang kelas yang tidak berfungsi, sehingga menghambat proses belajar mengajar, ruang kelas yang panas (bagi kelas siang). Belum lagi perihal kebersihan. Mahasiswa juga perlu didorong agar ikut memelihara kebersihan ruang kelas, maupun toilet.

Rekomendasi

1. Pemeriksaan kelayakan secara berkala terhadap infrastruktur (ruang kelas) maupun sarana/prasarana yang sudah ada, termasuk pengadaan sarana/prasarana penunjang perkuliahan yang baru: LCD Projector, kabel HDMI, kipas angin di ruang-ruang kuliah.
2. Persiapan mengajar perlu dipertahankan oleh setiap dosen pengampu mata kuliah dengan memperhatikan tujuan dan isi pembelajaran serta perkembangan terkini dari ilmu Teologi.
3. Penggunaan media pembelajaran yang variatif dan kreatif dari seluruh dosen pengampu mata kuliah di Fakultas Teologi tetap diupayakan agar dapat meningkatkan minat dan motivasi mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran.
4. Mendorong mahasiswa untuk ikut memelihara kebersihan ruang kuliah dan toilet.