

**Laporan Monitoring Dan Evaluasi**  
**Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan**  
**Kemahasiswaan Tahun Ajaran 2023/2024**  
**Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen**



**GUGUS KENDALI MUTU**  
**INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI MANADO**  
**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK  
DAN KEMAHASISWAAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN KRISTEN  
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI  
MANADO TAHUN 2024**

Manado, April 2024



Mengetahui,  
Wakil Dekan 1 FIPK

Dr. Sugijanti Supit, S.Th., M.Pd.K  
NIP 197611302009012003

TIM GKM FIPK

Horasman P. Munthe, M.Pd.K  
NIP 1990072720220310001

## **DAFTAR ISI**

### **LEMBAR PENGESAHAN**

### **DAFTAR ISI**

### **KATA PENGANTAR**

### **BAB I PENDAHULUAN**

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan
- 1.3 Metode
- 1.4 Pelaksanaan
- 1.5 Dasar Hukum

### **BAB II HASIL MONITORING DAN EVALUASI**

- 2.1 Metode Pengambilan Sampel
- 2.2 Hasil Penghitungan Angket

### **BAB III KESIMPULAN DAN SARAN**

- 3.1 Kesimpulan
- 3.2 Rekomendasi

## Kata Pengantar

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas tuntunannya kami dapat melakukan proses monitoring dan evaluasi pada Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen. 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 Ilmu Pendidikan Kristen menjalankan proses monitoring dan evaluasi internal untuk memenuhi Standar Nasional Pendidikan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Riset dan Teknologi No.53 Tahun 2023.

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. Semoga laporan monitoring dan evaluasi ini dapat memberikan manfaat terutama bagi pengembangan Proses pembelajaran IAKN Manado khususnya Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen.

Tateli, Maret 2024

Tim Gugus Kendali Mutu  
Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Setiap semester, Gugus Kendali Mutu (GKM) IAKN MANADO melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan. Kegiatan monitoring dan evaluasi ini adalah kegiatan rutin yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memastikan kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan oleh dosen telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, tujuan, dan standar atau target yang telah ditetapkan. Dengan adanya kegiatan monev ini dapat diketahui berbagai kelemahan atau kekurangan tugas dan fungsinya dan selanjutnya dapat pula dicarikan alternatif pemecahan masalahnya.

Setiap pertanyaan berhubungan dengan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan dalam pelaksanaan pembelajaran, baik yang berkaitan dengan kegiatan pengantar kuliah, penggunaan media, penggunaan IT, serta standar pelaksanaan perkuliahan.

### 1.2 Tujuan

Pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan ini bertujuan untuk:

- 1) Aspek tangibles;
- 2) Aspek Reliability;
- 3) Aspek Responsiveness;
- 4) Aspek Assurance;
- 5) Aspek Empathy .

### 1.3 Metode

Metode atau cara yang digunakan dalam monev ini adalah melalui penyebaran angket dalam bentuk google form kepada seluruh mahasiswa di FIPK IAKN Manado dan hanya dapat diakses atau diisi oleh satu akun per-mahasiswa

### 1.4 Pelaksanaan

Pelaksanaan monev sampai kepada memasukkan data dilakukan pada Bulan Januari 2024 – Februari 2024.

### 1.5 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 TIAKN Manado ang Guru dan Dosen, IAKN Manado Khusus Guru dan

Dosen, serta TIAKN Manadoan Kehormatan Profesor,

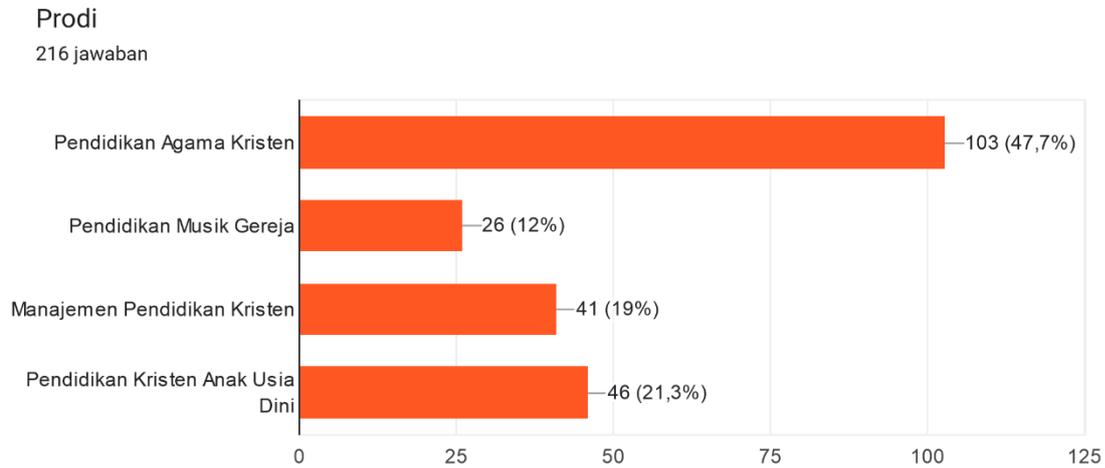
- 3) Permen Ristekdikti no 20 tahun 2017 tentang Pemberian IAKN Manadoan Profesi Dosen dan IAKN Manado,
- 4) Peraturan Mendiknas Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen,
- 5) Buku Pedoman Jam Kerja Dosen sesuai SK Rektor nomor 565 Tahun 2018 tentang Penetapan Pedoman 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 Monitoringdan Evaluasi Proses Pembelajaran
- 8) Surat Keputusan Rektor Nomor 465 Tahun 2018 tentang Penetapan FormulirMutu Institut Agama Kristen Negeri Manado Tahun 2019
- 9) SK Rektor No 706 Tahun 2018 tentang Tim Pelaksanaan Monev Pembelajaran

## BAB II

### HASIL MONITORING DAN EVALUASI

#### 2.1 Metode Pengambilan Sampel

Sebaran Responden ini diambil berdasarkan pada tiap program studi yang ada di FIPK IAKN Manado yang disebarakan ke seluruh mahasiswa yang berjumlah 216 Mahasiswa (Responden).

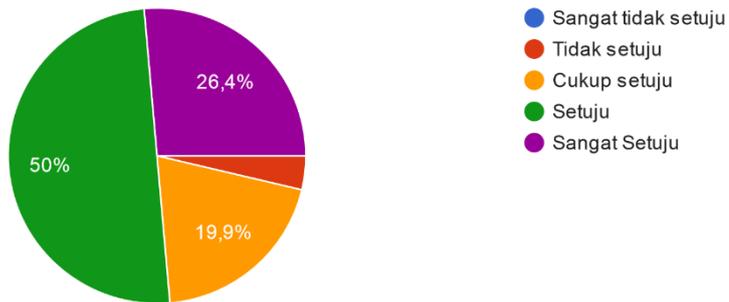


#### 2.2 Hasil Penghitungan Angket

##### 1) Aspek tangibles;

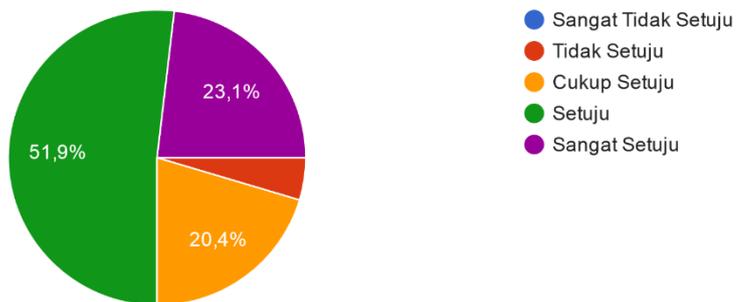
1. Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi

216 jawaban



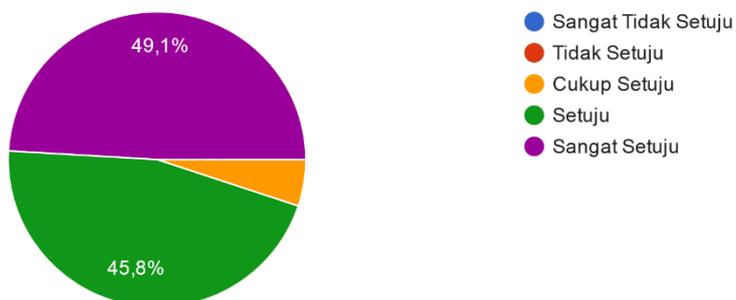
2. Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah

216 jawaban



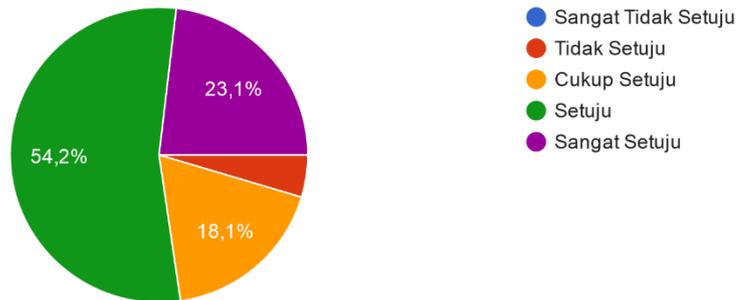
3. IAKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa

216 jawaban



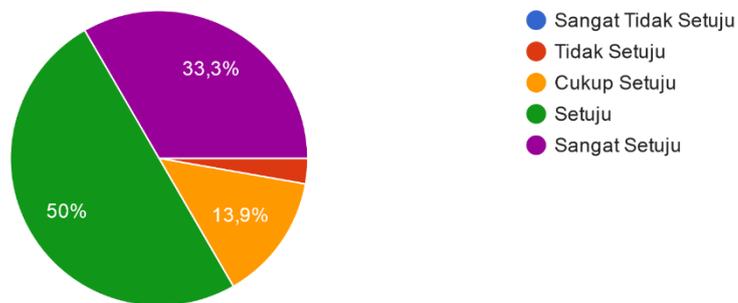
4. IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat diakses oleh mahasiswa

216 jawaban



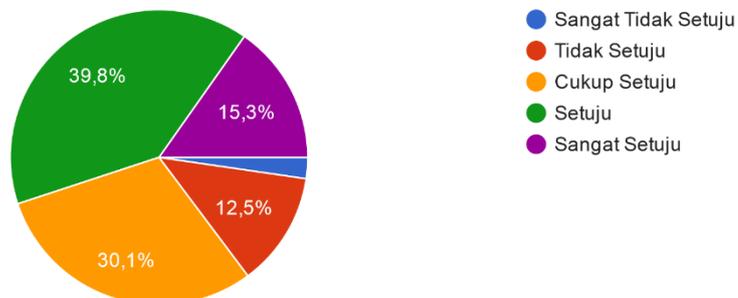
5. Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing keilmuan program studi

216 jawaban

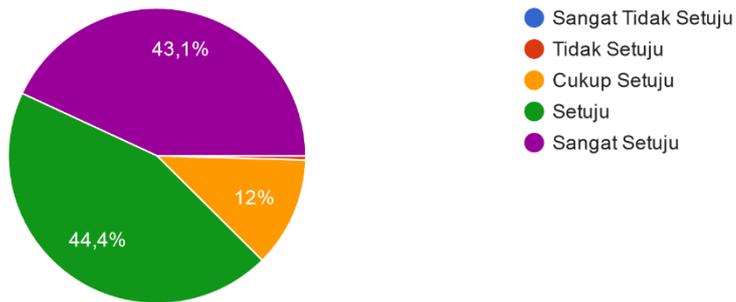


6. Terdapat fasilitas toilet yang bersih

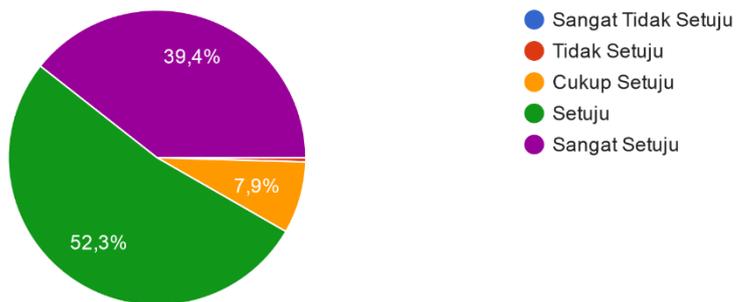
216 jawaban



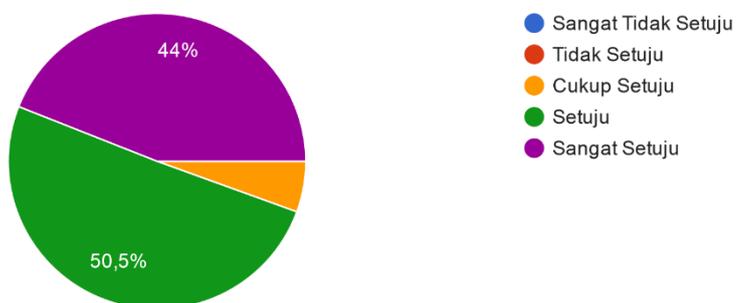
7. Terdapat fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa  
216 jawaban



8. IAKN Manado menyediakan unit-unit kegiatan mahasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa  
216 jawaban

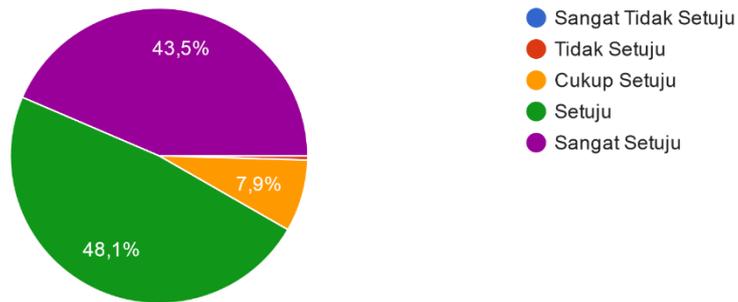


9. Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa  
216 jawaban

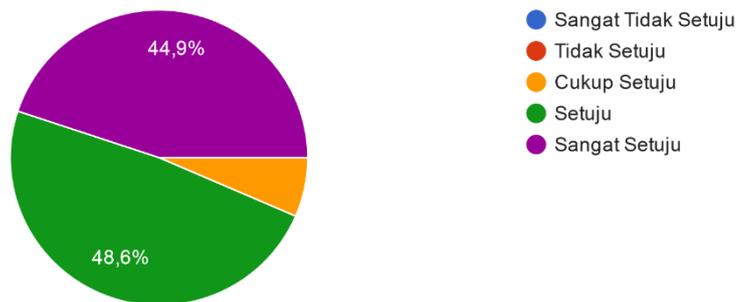


2) Aspek Reliability;

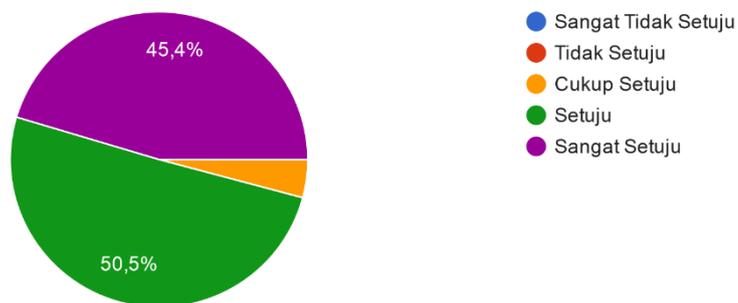
1. Dosen memberikan materi perkuliahan secara runtut dan dipahami mahasiswa dengan jelas.  
216 jawaban



2. Dosen mengalokasikan waktu perkuliahan untuk diskusi dan tanya jawab  
216 jawaban

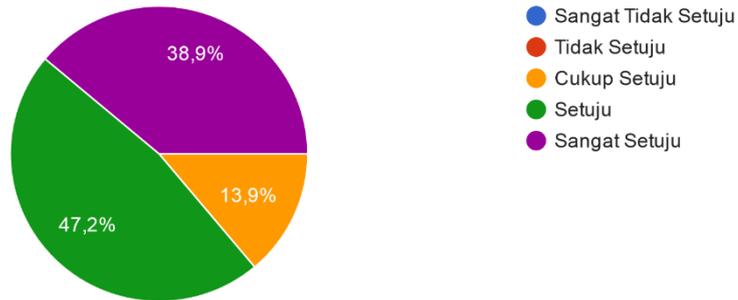


3. Dosen memberi bahan ajar atau referensi lain untuk melengkapi materi perkuliahan  
216 jawaban



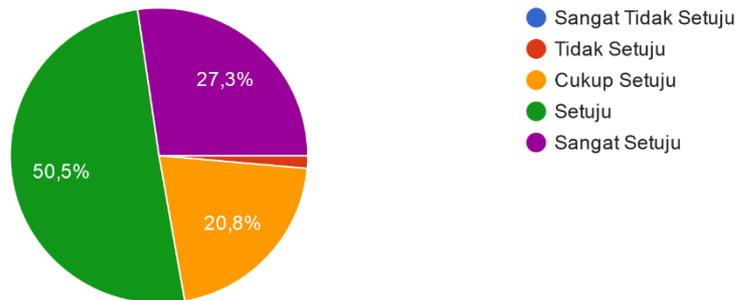
4. Dosen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif

216 jawaban



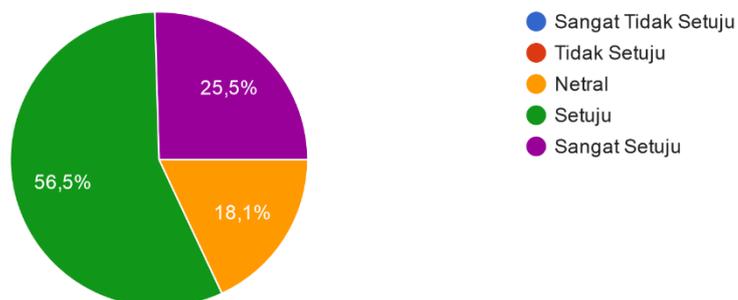
5. Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan

216 jawaban



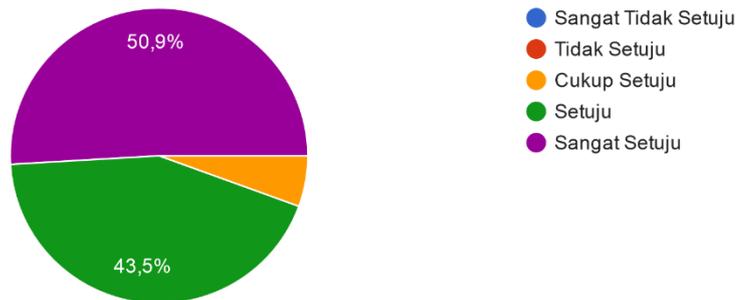
6. Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi

216 jawaban



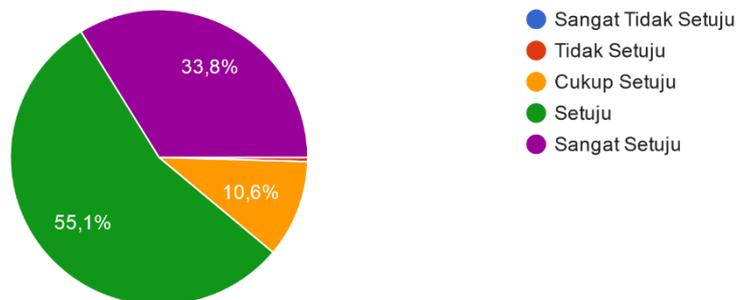
7. Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS)

216 jawaban



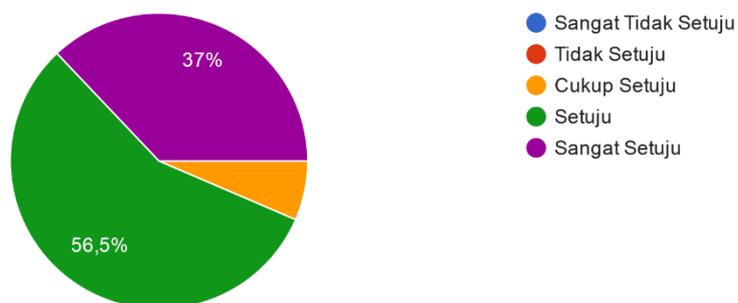
8. Tenaga kependidikan bagian Akademik Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat dan tepat

216 jawaban

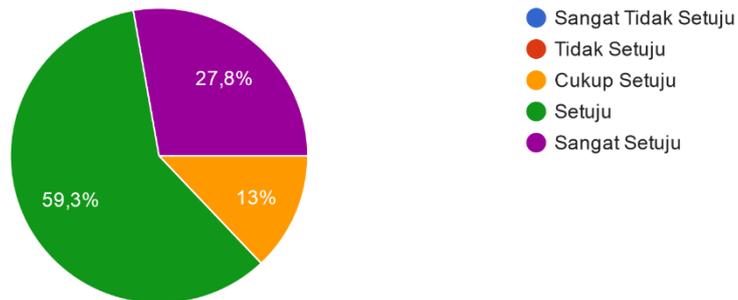


9. Tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen mampu berkomunikasi dengan baik

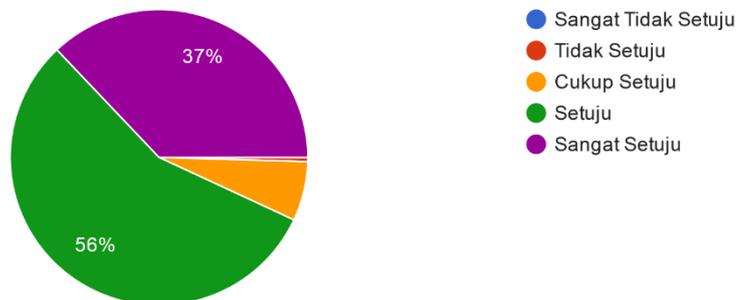
216 jawaban



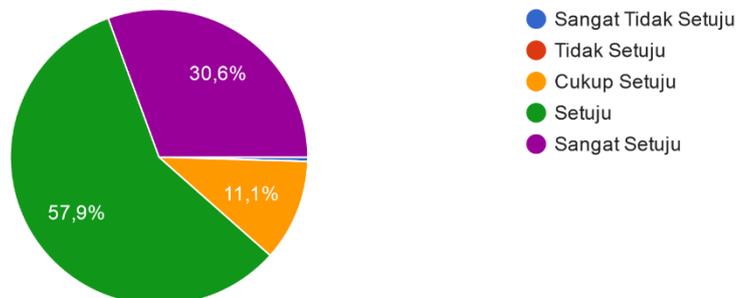
10. Tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen selalu hadir sesuai jadwal  
216 jawaban



11. Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik  
216 jawaban



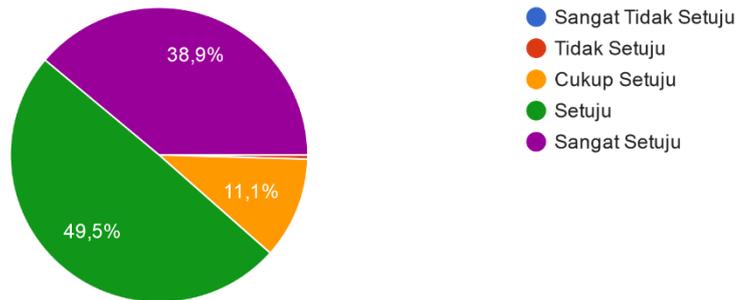
12. Sistem teknologi dan informasi terkait layanan akademik Fakultas/Pascasarjana telah berfungsi dengan baik  
216 jawaban



3) Aspek Responsiveness;

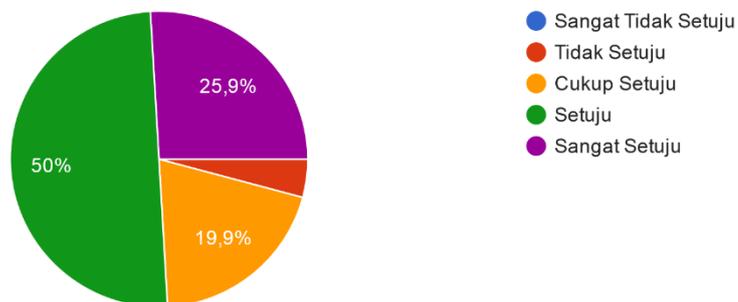
1. Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen dan program studi menyediakan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa

216 jawaban



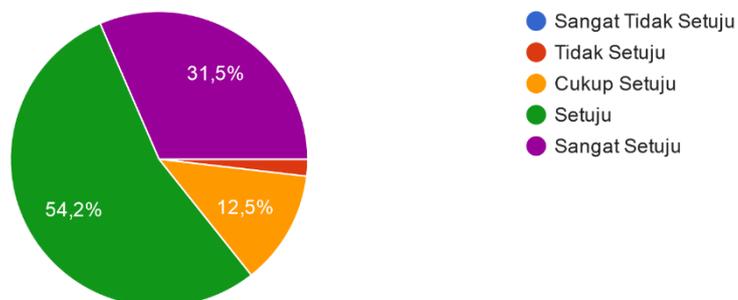
2. Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado

216 jawaban



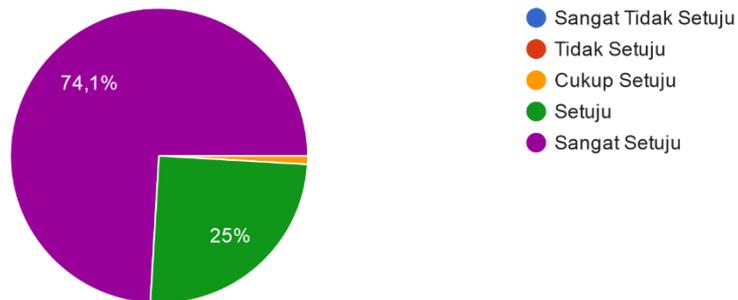
3. Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan

216 jawaban



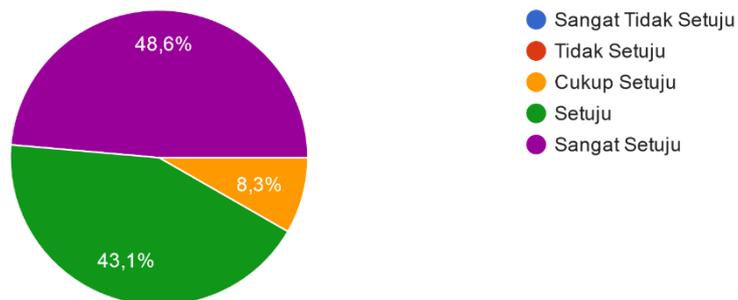
4. IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa

216 jawaban



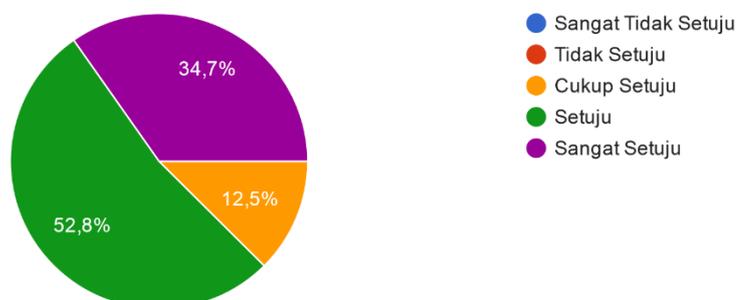
5. Dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik

216 jawaban



6. Tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa

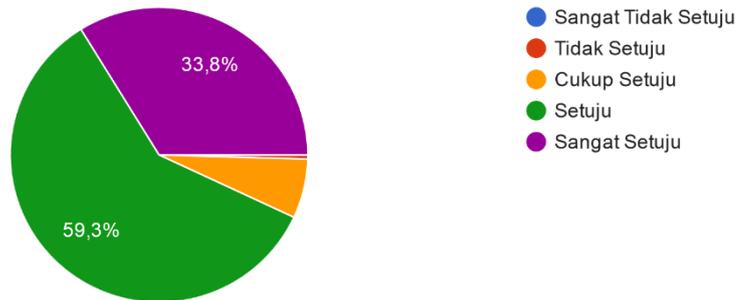
216 jawaban



4) Aspek Assurance;

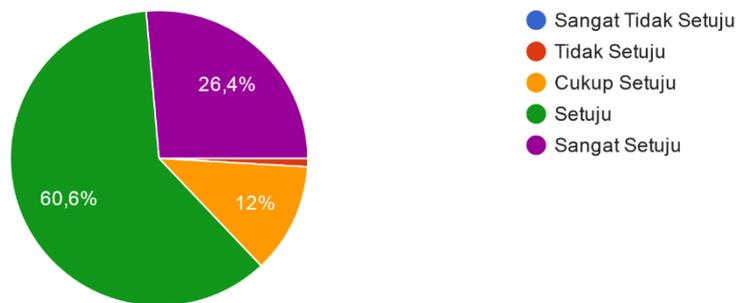
1. Tenaga kependidikan bagian Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik kepada mahasiswa

216 jawaban



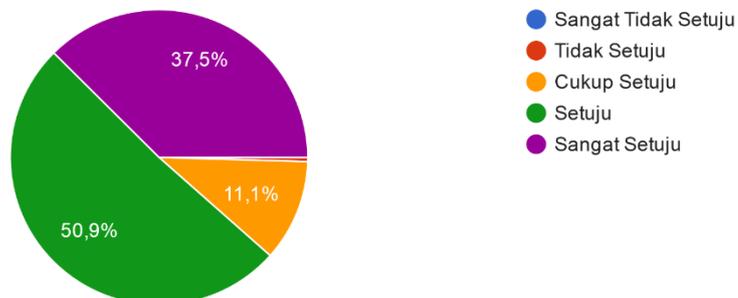
2. Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan di fakultas/pascasarjana

216 jawaban

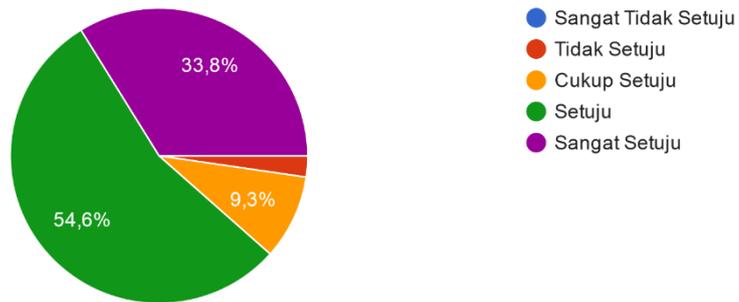


3. Setiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa

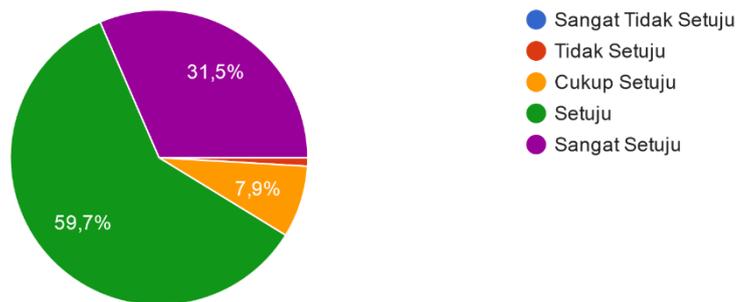
216 jawaban



4. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran  
216 jawaban



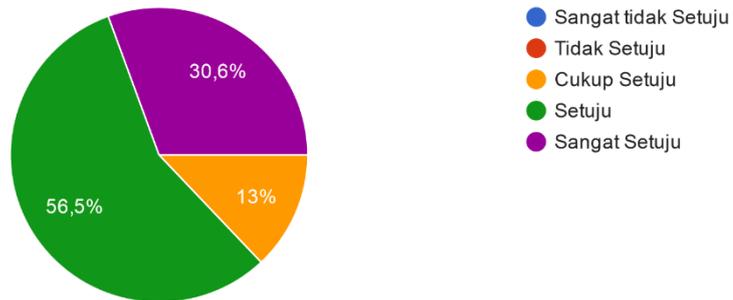
5. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado  
216 jawaban



5) Aspek Empathy .

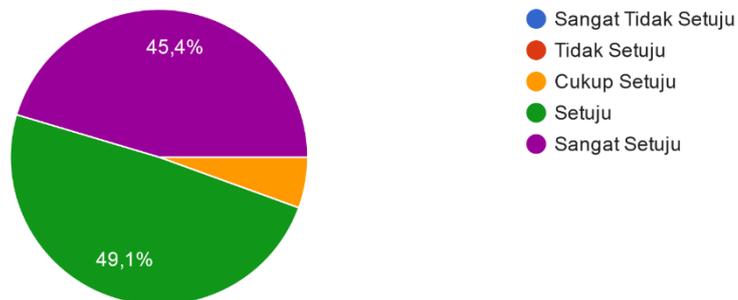
1. Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen dan program studi selalu berusaha memahami kesulitan mahasiswa

216 jawaban



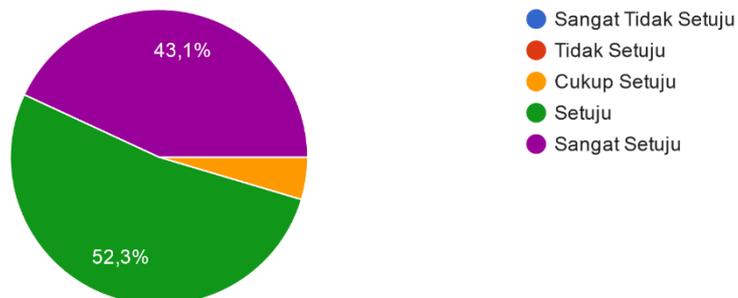
2. Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan

216 jawaban



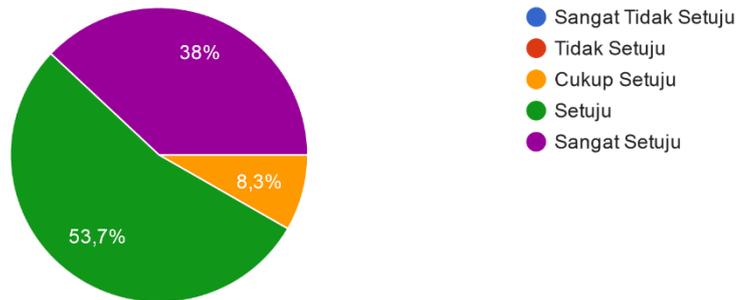
3. Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen dan program studi selalu memonitor terhadap progress mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD

216 jawaban



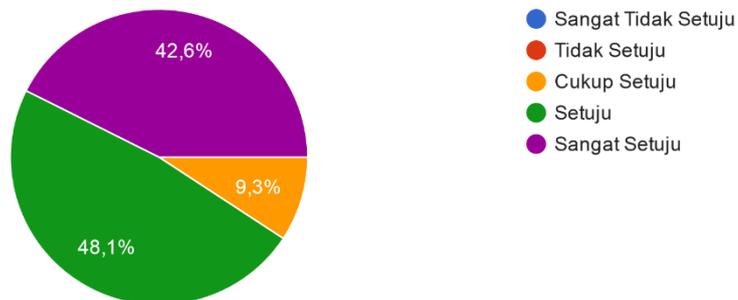
4. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan

216 jawaban



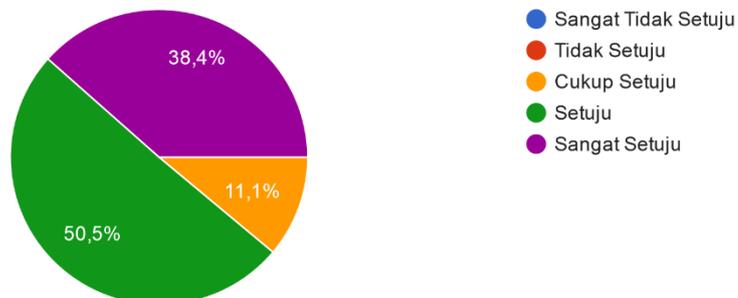
5. Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa

216 jawaban



6. Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen dan program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan

216 jawaban



## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survie di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan layanan mahasiswa dan akademik di lingkungan FIPK IAKN Manado sudah sangat baik.

#### **3.2 Rekomendasi**

Adapun beberapa rekomendasi adalah:

- 1) Diharapkan para tendik dan pendidik dapat mempertahankan kinerja yang sudah baik ini trennya;
- 2) Diharapkan para tendik dan pendidik juga semakin meningkatkan kompetensi dalam berkomunikasi dan melakukan pelayanan terhadap mahasiswa dan meningkat sarana dan prasarana yang sudah ada, serta menjaga dan merawatnya dengan baik.