



LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN AKADEMIK

FAKULTAS TEOLOGI

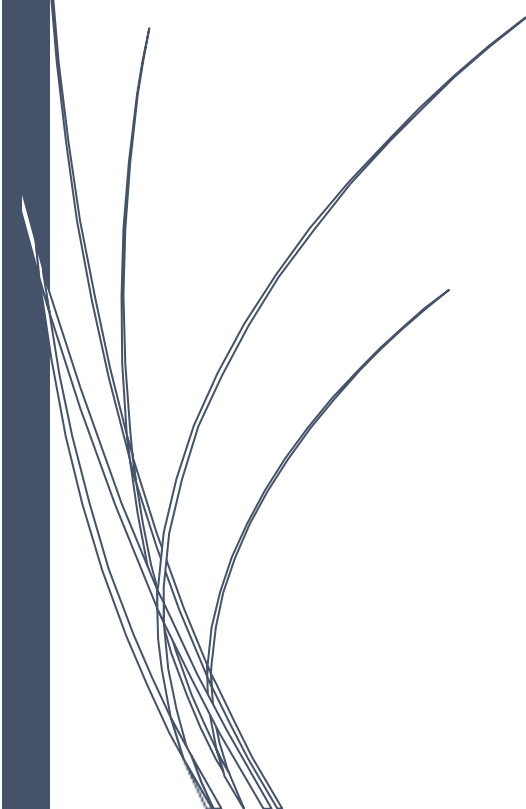
(SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025)

GUGUS KENDALI MUTU

FAKULTAS TEOLOGI

INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI MANADO

TAHUN 2025



LEMBAR PENGESAHAN

**Laporan Hasil Monitoring dan Layanan Akademik
Semester Genap T.A 2024/2025
Fakultas Teologi**

Disusun Oleh:



Leidy Asterina Lontaan, M.Si.Teol
NIP. 198707092019032011

Diterima Oleh:



Jekson Berdame, M.Th
NIP.198901312022031008

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 Pascasarjana menjalankan proses monitoring dan evaluasi internal untuk memenuhi Standar Nasional Pendidikan sebagaimana tercantum dalam Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

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 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 berperadaban 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) Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
- 2) Surat Keputusan Rektor Nomor 464 Tahun 2017 tentang Kebijakan Mutu IAKN Manado,
- 3) Surat Keputusan Rektor Nomor 465 Tahun 2018 tentang Penetapan Formulir Mutu Institut Agama Kristen Negeri Manado Tahun 2019
- 4) Surat Keputusan Rektor Nomor 1960 Tahun 2023 tentang Penetapan Dokumen Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal Institut Agama Kristen Negeri Manado
- 5) Surat Keputusan Rektor Nomor 2054 Tahun 2023 tentang Penetapan Dokumen Manual Sistem Penjaminan Mutu Internal Institut Agama Kristen Negeri Manado
- 6) Surat Keputusan Rektor Nomor 2058 Tahun 2023 tentang Penetapan Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal Institut Agama Kristen Negeri Manado

IV. TEMPAT DAN WAKTU PELAKSANAAN

Monitoring dan evaluasi IAKN Manado ini dilaksanakan di lingkungan internal IAKN Manado mulai tanggal 23 – 18 Juli 2025 lewat rapat persiapan monev. Di lingkup Fakultas Teologi, Angket telah diedarkan sejak 23 Juli 2025 lewat WAG Fakultas Teologi dan telah diteruskan ke tiap-tiap Prodi. Pengumpulan dan penyusunan laporan yang berakhir pada 10 Agustus 2025.

V. KOMPONEN DAN ASPEK PENGUKURAN

Pengukuran monitoring dan evaluasi pendidikan IAKN Manado Fakultas Teologi didasarkan pada kepuasan layanan akademik kemahasiswaan, meliputi angket evaluasi pembelajaran, survei kinerja dosen serta survei kepuasan terhadap pengelolaan akademik.

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.

ANGKET LAYANAN AKADEMIK FAKULTAS TEOLOGI

ANGKET LAYANAN AKADEMIK

Fakultas :

Program Studi :

Nama Mata Kuliah :

Bobot SKS :

Nama Dosen :

Semester/Tahun :/Tahun.....

Petunjuk:

- a. Isilah angket ini dengan memberit anda centang di kolom pada jawaban yang disediakan.
- b. Angket ini menunjukkan tanggapan Anda terhadap pembelajaran yang dilaksanakan oleh dosen yang berguna untuk perbaikan mutu pembelajaran.
- c. Jawaban yang Anda berikan dijamin kerahasiaannya, dan tidak berpengaruh terhadap nilai matakuliah atau status Anda sebagai mahasiswa. Oleh karena itu, Anda diminta untuk memberikan penilaian secara sungguh-sungguh.
- d. Kriteria bobot penilaian adalah sebagai berikut:

4 = Sangat Baik = 70 - 100 %

3 = Baik = 50 - 70%

2 = Kurang = 30 - 50%

1 = Sangat Kurang = 1 - 30%

*Wajib

A. ASPEK TANGIBLES

No	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1.	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapih				
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 dapat diakses oleh mahasiswa				
5.	Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing leilmuan program studi				
6.	Terdapat fasilitas toilet yang bersih				

No	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
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 dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa				

B. ASPEK RELIABILITY

No	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
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 RPS				
8	Tenaga kependidikan bagian akademik fakultas selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat				
9	Tenaga kependidikan fakultas mampu berkomunikasi dengan baik				
10	Tenaga kependidikan fakultas 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				

C. ASPEK RESPONSIVENESS

No	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1	Fakultas dan Prodi 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 membantumahasiswa apalagi menghadapi masalah akademik				
6	Tenaga kependidikan Fakultas memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa				

D. ASPEK ASSURANCE

No	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1	Tenaga kependidikan bagian akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik kepada mahasiswa				
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan fakultas				
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				

D. ASPEK EMPATHY

No	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1	Fakultas dan Prodi selalu berusaha memahami kesulitan mahasiswa				
2	Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan				
3	Fakultas dan program studi selalu memonitor terhadap progres 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 dan Program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan				

BAB II

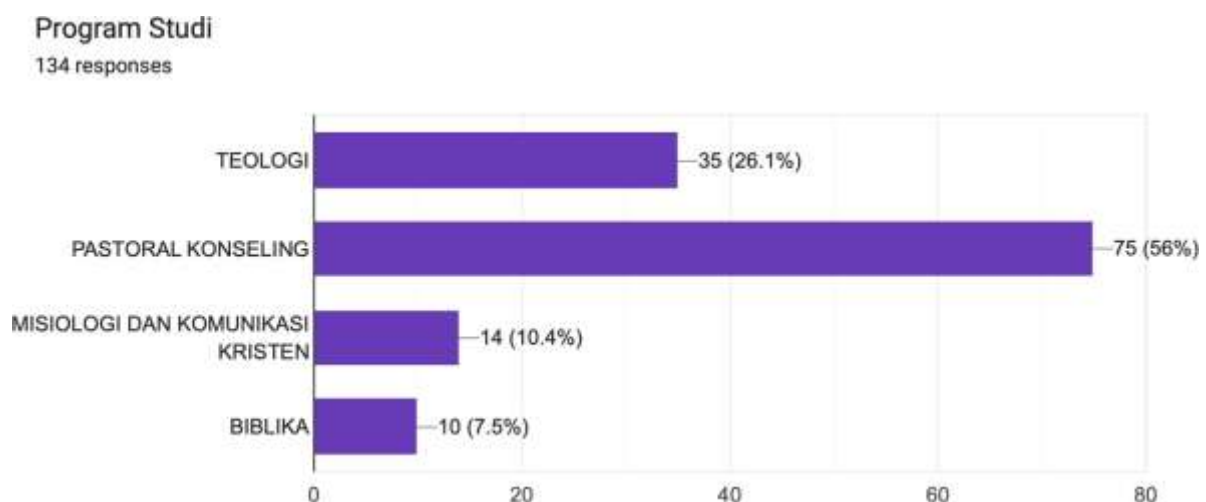
HASIL MONITORING DAN EVALUASI

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 8 Agustus 2025, telah masuk 134 respons dengan rincian sebagai berikut:

1. Prodi Teologi : 35 respons / 542 mahasiswa aktif
2. Prodi Pastoral Konseling : 75 respons / 105 mahasiswa aktif
3. Prodi Misiologi dan Komunikasi Kristen : 14 respons / 43 mahasiswa aktif
4. Prodi Biblika : 10 respons / 50 mahasiswa aktif



Jika tiap semester sebaran MK berjumlah 8 MK, maka persentase respons terkumpul di tiap prodi diperoleh lewat rumus: respons terkumpul : (jumlah mhs. aktif x jumlah MK pada semester berjalan), hasilnya adalah persentase respons terkumpul rata-rata dari Monev Evaluasi Pembelajaran Fakultas Teologi pada Semester Genap 2024/2025.

B. Hasil penghitungan angket evaluasi pembelajaran semester genap tahun akademik 2024/2025

A. ASPEK TANGIBLES

No	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1.	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapih	46.3%	48.5 %	6%	0.7 %
2.	Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah	49.3%	41.8 %	9%	0.7 %
3.	IAKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa	63.4%	34.3 %	3%	0.7 %
4.	IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat dapat diakses oleh mahasiswa	51.5%	35,1 %	11.2 %	3%
5.	Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing leilmuan program studi	46.3%	44%	10.4 %	0.7 %
6.	Terdapat fasilitas toilet yang bersih	46%	59%	17.2 %	6.7 %
7.	Terdapat fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	60.4%	32.8 %	6.7 %	1.5 %
8.	IAKN manado menyediakan unit-unit kegiatan mahasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa	60.4%	36.6 %	3.7 %	0.7 %
9.	Fakultas dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa	61.2%	36.6 %	3%	0.7 %

B. ASPEK RELIABILITY

No	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1	Dosen memberikan materi perkuliahan secara runtut dan dipahami mahasiswa dengan jelas	59%	40.3 %	2.2 %	0.7 %
2	Dosen mengalokasikan waktu perkuliahan untuk diskusi dan tanya jawab	60.4%	39.6 %	1.5 %	0.7 %
3	Dosen memberi bahan ajar atau refernsi lain untuk melengkapi materi perkuliahan	59.7%	37.3 %	3.7 %	0.7 %
4	Dosen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif	56.7%	41% 	3% 	0.7 %

No	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
5	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan	50.7%	44.8 %	4.5 %	1.5 %
6	Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi	49.3%	48.5 %	3% %	0.7 %
7	Dosen selalu membuat RPS	70.9%	26.1 %	3.7 %	1.5 %
8	Tenaga kependidikan bagian akademik fakultas selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat	43.3%	52.2 %	5.2 %	0.8 %
9	Tenaga kependidikan fakultas mampu berkomunikasi dengan baik	47.8%	50% %	3% %	0.7 %
10	Tenaga kependidikan fakultas selalu hadir sesuai jadwal	47.8%	49.3 %	3.7 %	0.7 %
11	Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik	47% %	47.8 %	6% %	0.7 %
12	Sistem teknologi dan informasi terkait layanan akademik Fakultas/Pascasarjana telah berfungsi dengan baik	45.5%	50% %	4.5 %	1.5 %

C. ASPEK RESPONSIVENESS

No	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1	Fakultas dan Prodi menyediakan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa	47% %	47.8% %	6% %	0.7 %
2	Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado	42.5 %	44.8% %	11.2 %	3.7 %
3	Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan	45.5 %	49.3% %	5.2 %	2.2 %
4	IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa	73.1 %	25.4% %	2.2 %	0.7 %
5	Dosen membantumahasiswa apalagi menghadapi masalah akademik	52.2 %	43.3% %	4.5 %	1.5 %
6	Tenaga kependidikan Fakultas memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa	42.5 %	53.7% %	4.5 %	0.7 %

D. ASPEK ASSURANCE

No	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1	Tenaga kependidikan bagian akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik kepada mahasiswa	49.3%	45.5 %	6%	0%
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan fakultas	41.8%	51.5 %	5.2 %	0.7 %
3	Setiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa	48.5%	45.5 %	4.5 %	0.7 %
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran	45.5%	50.7 %	3%	0%
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado	50%	46.3 %	3.7 %	0%

D. ASPEK EMPATHY

No	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1	Fakultas dan Prodi selalu berusaha memahami kesulitan mahasiswa	42.5%	52.2 %	3.7 %	1.5 %
2	Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan	53%	45.5 %	3.7 %	0.7 %
3	Fakultas dan program studi selalu memonitor terhadap progres mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD	48.5%	48.5 %	3%	0.7 %
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan	48.5%	48.5 %	3.7 %	0.7 %
5	Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa	50.8%	46.3 %	3%	0.7 %
6	Fakultas dan Program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan	44.8%	50%	4.5 %	0.7 %

KESIMPULAN HASIL PADA FAKULTAS TEOLOGI

Total respon yang masuk dari empat (4) Program Studi pada Fakultas Teologi berjumlah 134 responden. Berdasarkan diagram di atas, skor 4 (sangat baik) merupakan yang terbanyak dipilih responden di tiap aspek, yakni aspek Kegiatan Awal Pembelajaran, Pelaksanaan Pembelajaran, dan Penilaian Hasil Belajar.

Pada Aspek Tangibles, rata-rata responden memberikan skor 4 (sangat baik), artinya Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapih, Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah, perpustakaan yang memadai dan dapat diakses, memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat diakses oleh mahasiswa, fasilitas toilet yang bersih, fasilitas tempat ibadah, menyediakan unit-unit kegiatan mahasiswa yang dapat diakses, dan memiliki wadah organisasi bagi mahasiswa. Meski demikian, menilik persentase jumlah responden yang memilih skor 4 ini, ada juga memiliki skor 2 dan 1 mengenai hal ini.

Pada Aspek Reliability indikator dengan penilaian Sangat Baik tertinggi adalah *IAKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa* (63,4%), *Fakultas dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa* (61,2%), serta *Tersedia fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa* (60,4%). Disusul oleh indikator *IAKN Manado menyediakan unit kegiatan mahasiswa* (60,4%), *Laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan* (51,5%), dan *Sarana pembelajaran di ruang kuliah* (49,3%).

Sementara itu, kategori Sangat Kurang memiliki persentase rendah di hampir semua indikator, berkisar 0,7%–6,7%. Persentase sangat kurang tertinggi terdapat pada indikator *Terdapat fasilitas toilet yang bersih* (6,7%) dan *Laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan* (3%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai fasilitas berada dalam kondisi baik, namun kebersihan toilet masih menjadi perhatian utama.

Berdasarkan hasil angket, indikator dengan penilaian responden memberikan skor 4 (sangat baik) pada adalah IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa (73,1%), diikuti oleh Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan terlebih dahulu sebelum penetapan (53%), serta Dosen membantu mahasiswa dalam menghadapi masalah akademik (52,2%). Beberapa indikator lain yang juga memperoleh apresiasi tinggi di atas 50% adalah Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa (50,8%) dan Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan (50%).

Sementara itu, kategori Sangat Kurang memiliki persentase rendah di hampir semua indikator, berkisar 0%–3,7%. Persentase tertinggi kategori ini terdapat pada indikator Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik (3,7%) serta Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat (0,7%–3,7%). Rendahnya angka Sangat Kurang ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai layanan akademik dan non-akademik di IAKN Manado telah berjalan baik, dengan beberapa aspek yang tetap memerlukan perhatian untuk peningkatan konsistensi kualitas.

Berdasarkan rangkuman hasil angket evaluasi pembelajaran ini, Tim GKM mencatat adanya peningkatan penilaian positif mahasiswa terhadap pembelajaran yang telah dilaksanakan oleh dosen-dosen pengampu Mata Kuliah di Fakultas Teologi pada Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025 dibandingkan semester sebelumnya. Di samping indikator skor 4 tersebut, banyak komentar apresiatif yang dituliskan mahasiswa di kolom **Saran** pada angket layanan

akademik, di antaranya:

1. Iakn selalu terbaik
2. Tidak Ada Saran, Karna Sudah Terlalu Baik.
3. Dosen mampu menjelaskan materi dengan jelas dan mudah dipahami
4. Tidak ada saran. Terima kasih
5. Kiranya dapat mempertahankan kinerja
6. Tetap menjadi dosen yg terbaik
7. Mempertahankan pola belajar yang menyenangkan
8. Menyenangkan dan membangun
9. Tetap semangat Mem
10. Terbaik
11. Semakin lebih baik kedepannya agar bisa terus maju dan dapat menciptakan sebuah Universitas yang mampu berkontribusi untuk keberhasilan bersama demi kemajuan kampus tercinta □

Namun demikian, dalam kaitan dengan indikator-indikator yang persentase pemilih skor 4, sebagaimana yang sudah dipaparkan di atas, beberapa komentar/catatan kritis mahasiswa yang muncul di kolom **Saran** patut menjadi perhatian khusus, di antaranya:

1. *"Butuh Kehadiran dosen dalam kelas, agar pembelajaran ajar lebih efisien dibanding lewat via zoom"*
2. *"Diharapkan agar layanan dan fasilitas kampus agar lebih memadai agar mempermudah mahasiswa dalam mengakses "*
3. *"Semoga dalam penggabungan kelas itu hanya ada dua kelas karna kalau lebih susah tidak fokus karna terlalu banyak mahasiswa"*
4. *"semogaa ruang kelas lebih baik lagi dan membuat mahasiswa nyaman. kursi2 yang sudah rusak sudah bisa diganti, dan kalo bisa kelas pake kipas angin soalnya kalo siang kepanasan dan bikin tidak fokus belajar hehehee.. untuk lain-lain sudah baik. "*
5. *"Kampus sebaiknya menyediakan berbagai fasilitas atau sarana yang diperlukan oleh mahasiswa dalam pemenuhan kebutuhan mata kuliah"*
6. *"kiranya proses perkuliahan berdasarkan jadwal atau hari yang keluar di KRS"*
7. *"Tolong untuk Fasilitas lebih di lengkapi dan di perbaiki. Dana banyak tapi fasilitas untuk menunjang perkuliahan sangat minim. Entah mulai dari ruang kelas, LCD, kursi dsb. "*
8. *"Memberikan informasi dan membantu mahasiswa menangani urusan administratif, seperti pengurusan surat, merupakan penerapan materi dalam mata kuliah yang membahas pelayanan dan pendampingan mahasiswa secara efektif"*
9. *"Mungkin saran kedepannya, kalau dosen yang bersangkutan tidak bisa hadir dalam kelas karena tugas dan tanggung jawab lain sebagai dosen, akan lebih baik jika dari pertemuan awal yang masuk adalah asisten dosen, dan dosen pengampu bisa masuk*

mengkoordinir proses pembelajaran yang ada, sehingga nantinya kami tidak akan kesulitan dalam menerima ilmu di mata kuliah ini.”

- 10. “Mungkin kedepannya untuk mata kuliah ini lebih di maksimalkan lagi, jujur bukan kami mahasiswa perhitungan, tapi di sini kami walaupun sebagian penerima beasiswa, sebagian juga bukan. Kami di sini mencari ilmu, namun dalam mata kuliah ini yang seharusnya cukup banyak yang harus kami tahu, kini yang di ajarkan itu hanya sedikit bahkan hal yang kami dapati dari mata kuliah ini adalah hal yang memang sudah kami tahu pada umumNya apalagi dengan mata kuliah yang sudah kami terima dari semester 1 sampai semester ini. Mungkin kedepannya alangkah lebih baik jika mata kuliah ini bisa lebih optimal lagi untuk di ajarkan kepada mahasiswa. “*
- 11. Ruang kuliah bersih, tapi perlu adanya tempat sampah serta pewangi ruangan agar ruangan terasa lebih bersih. Kelas belum terasa nyaman karena terganggu oleh suhu udara, perlu adanya penyediaan AC atau kipas angin dalam ruangan. Kerapian sudah cukup rapi.*
- 12. Belum sepenuhnya. Perlu adanya alat tulis menulis yang lengkap, seperti spidol, penghapus papan tulis, kotak pensil serta kertas atau buku jika diperlukan tiba-tiba dalam berlangsungnya kelas.*
- 13. Fasilitas toilet Ya bersih, tapi tidak lengkap. Tidak ada tissue, pewangi ruangan juga sabun cuci tangan. Lampu pun sudah rusak.*

Berdasarkan hasil angket kepuasan mahasiswa, secara umum pelayanan akademik, fasilitas pembelajaran, dan dukungan non-akademik di IAKN Manado dinilai baik hingga sangat baik. Meski demikian, terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk mencapai mutu layanan yang lebih optimal:

- 1. Mempertahankan dan Mengembangkan Aspek yang Sudah Sangat Baik**
 - Lanjutkan program beasiswa dan perluas aksesnya mengingat apresiasi mahasiswa sangat tinggi (73,1%).
 - Pertahankan keterbukaan dalam penetapan UKT, serta sikap bersahabat dan objektif dosen dalam pembelajaran.
 - Tingkatkan lagi dukungan dosen bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik melalui bimbingan dan konseling.
- 2. Meningkatkan Ketepatan Waktu dalam Pelaksanaan Ujian dan Perkuliahan**
 - Perkuat koordinasi antar unit akademik dan dosen untuk memastikan jadwal ujian dan pelaksanaan perkuliahan sesuai kontrak kuliah dan kalender akademik.
 - Gunakan sistem pengingat digital atau platform SIAKAD untuk mengurangi potensi keterlambatan jadwal.

3. **Mempercepat Respons terhadap Keluhan Mahasiswa**

- Tingkatkan mekanisme penanganan keluhan melalui unit khusus layanan mahasiswa dengan standar waktu respons yang jelas.
- Sediakan saluran pengaduan online yang mudah diakses mahasiswa.

4. **Penguatan Peran Tenaga Kependidikan**

- Tingkatkan pelatihan pelayanan prima bagi tenaga kependidikan agar konsistensi respon cepat dan santun dapat terjaga.
- Lakukan evaluasi berkala terhadap kinerja tenaga kependidikan berdasarkan umpan balik mahasiswa.

5. **Monitoring dan Evaluasi Berkala**

- Lakukan survei kepuasan secara rutin untuk memantau perubahan persepsi mahasiswa.
- Gunakan data survei sebagai dasar perencanaan strategis dalam pengembangan layanan dan fasilitas.