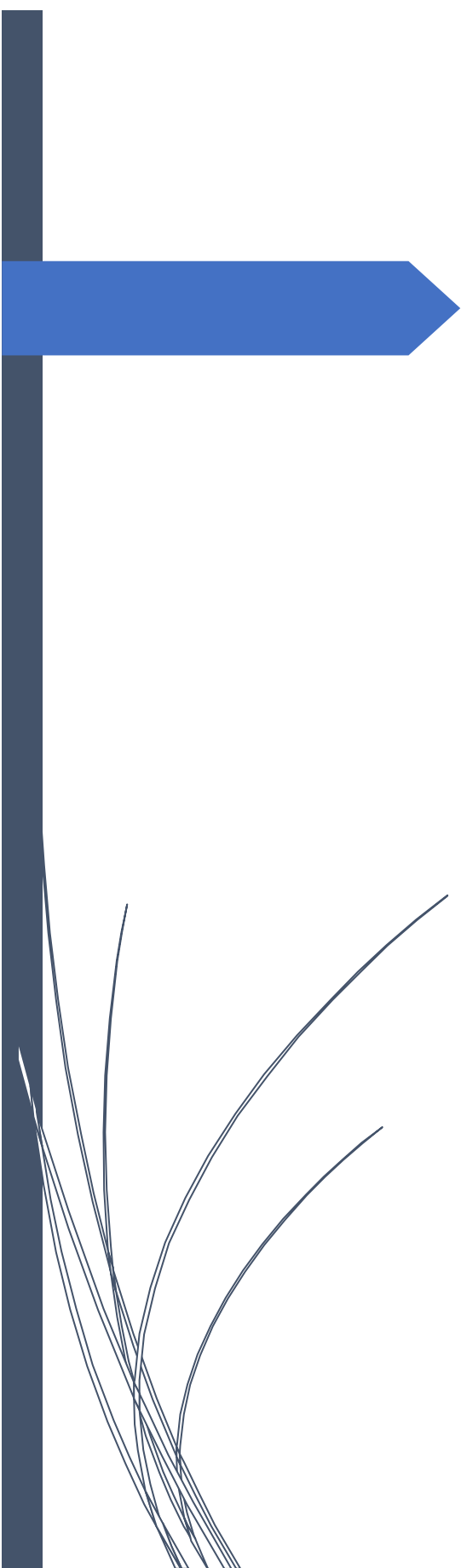




LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN AKADEMIK

PASCASARJANA

(SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025)

**GUGUS KENDALI MUTU
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI
MANADO 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik Semester Genap T.A 2024/2025 Pascasarjana

Disusun Oleh:

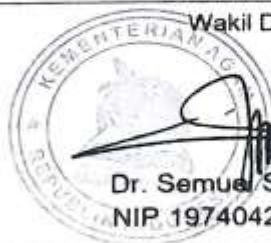
Gugus Kendali Mutu



Virginia Tulung, S.Th, M.Pd

Diterima Oleh:

Wakil Direktur



Dr. Samuel Selanno, M.Th
NIP. 197404292011011003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas tuntunannya kami dapat melakukan proses monitoring dan evaluasi pada Pascasarjana. 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 Pascasarjana.

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 layanan akademik 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, masukan dan menjadi inspirasi untuk IAKN Manado khususnya Pascasarjana.

Lembaga Penjaminan Mutu
Tim Gugus Kendali Mutu
Pascasarjana

DAFTAR ISI

- A. KATA PENGANTAR
- B. DAFTAR ISI
- C. BAB I PENDAHULUAN
 - 1. Latar Belakang
 - 2. Tujuan Monitoring Evaluasi
 - 3. Dasar Hukum
 - 4. Tempat & Waktu Pelaksanaan
 - 5. Aspek Dan Komponen Pengukuran
 - 6. Instrumen Evaluasi
- D. BAB II HASIL MONITORING DAN EVALUASI
- E. BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
 - 1. Kesimpulan
 - 2. Rekomendasi

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi seluruh sivitas akademika, terutama seluruh warga lingkungan internal universitas 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 ditentukan.

Pembelajaran di Perguruan Tinggi merupakan suatu kegiatan yang terprogram dalam membentuk mahasiswa yang memiliki kompetensi sesuai dengan harapannya. Pembelajaran juga merupakan pengembangan kreatifitas 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 benuansa 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 layanan akademik dilaksanakan oleh seluruh Fakultas termasuk Pascasarjana.

2. Tujuan Monitoring Evaluasi

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

- a. Pedoman bagi dosen dalam merencanakan, melaksanakan pembelajaran, dan memperbaiki kinerja
- b. Pedoman pimpinan perguruan tinggi mulai dari ketua program studi hingga rektor dalam memonitor dan mengevaluasi kinerja dosen.
- c. Untuk menentukan tolak ukur pencapaian standar dalam pelaksanaan pembelajaran.

3. 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

4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Monitoring dan evaluasi layanan akademik IAKN Manado ini dilaksanakan di lingkungan internal IAKN Manado Pascasarjana yang melibatkan mahasiswa pada Program Studi S3 Pendidikan Agama Kristen, S2 Pendidikan Agama Kristen, S2 Teologi, S2 Pastoral Konseling dan S2 Manajemen Pendidikan Kristen. Kegiatan ini dimulai sejak bulan Juni Tahun 2025 hingga saat ini, dengan

menyusun instrumen monitoring dan evaluasi layanan akademik. Pelaksanaan pengambilan data dan entri data dilakukan pada saat ujian akhir semester. Analisa data dan pelaporan monitoring dan evaluasi dilaksanakan pada bulan Juli-September 2025.

5. Aspek dan Komponen Pengukuran

Aspek monitoring dan evaluasi layanan akademik di Pascasarjana, IAKN Manado terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*.

Sementara itu, pengukuran monitoring dan evaluasi layanan akademik ditujukan kepada dosen dan tenaga kependidikan.

6. Instrumen Layanan Akademik

Fakultas :
 Program Studi :
 Nama Mata Kuliah :
 Bobot SKS :
 Nama Dosen :
 Semester/Tahun :/Tahun.....

Petunjuk:

- Isilah angket ini dengan memberi tanda centang di kolom pada jawaban yang disediakan.
- Angket ini menunjukkan tanggapan Anda terhadap pembelajaran yang dilaksanakan oleh dosen yang berguna untuk perbaikan mutu pembelajaran.
- 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.
- 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				

No.	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
5.	Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing leilmuan 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 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 refernsi 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 denan 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				

SARAN

.....

.....

BAB II

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

1. Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilaksanakan pada 5 (lima) Program Studi (Prodi) yang ada di Pascasarjana yakni S3 Pendidikan Agama Kristen, S2 Pendidikan Agama Kristen, S2 Teologi, S2 Pastoral Konseling dan S2 Manajemen Pendidikan Kristen.

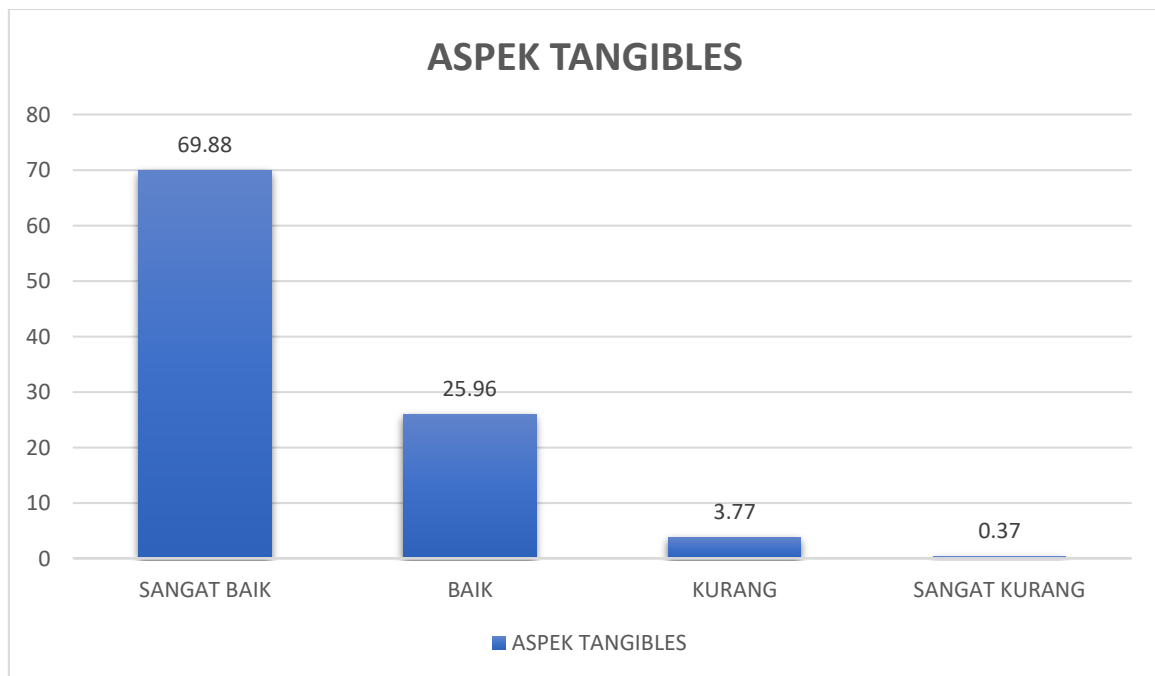
Angket disebarakan kepada seluruh mahasiswa / responden masing-masing Prodi pada Pascasarjana.

Hingga data ditarik tanggal 3 September 2025, responden yang mengisi yaitu 59 Responden.

a. Hasil Penghitungan Angket Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025

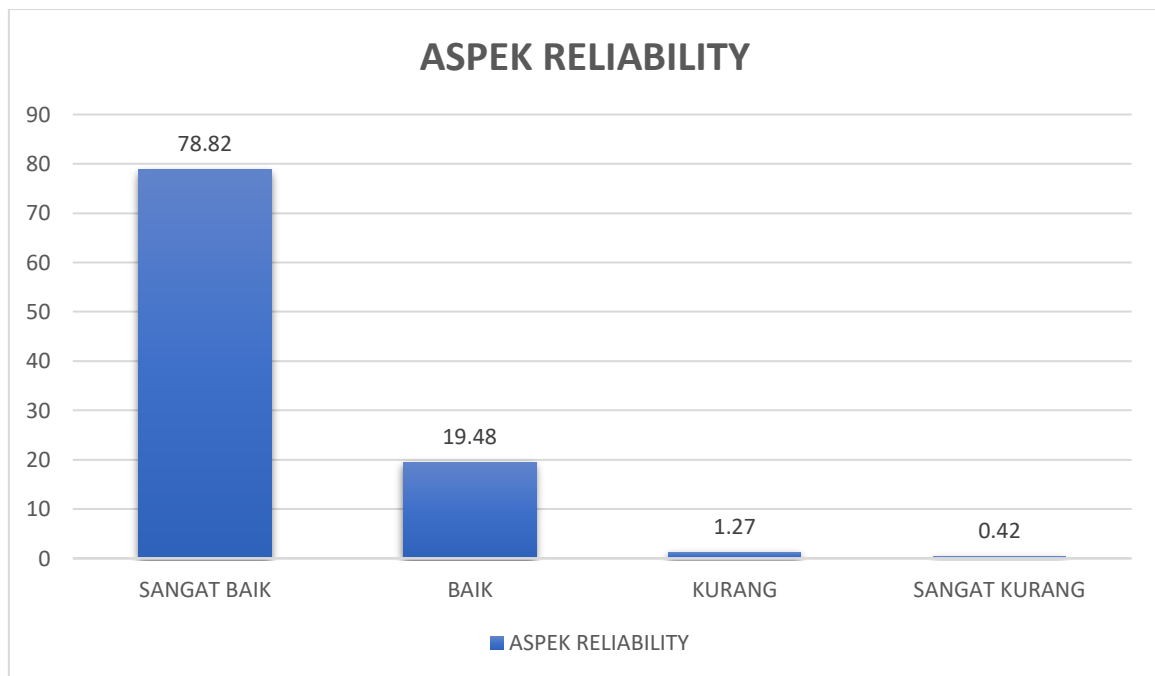
1) ASPEK TANGIBLES

No.	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1.	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapih	72.9%	23.7%	1.7%	1.7%
2.	Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah	78%	18.6%	3.4%	0%
3.	IAKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa	72.9%	23.7%	1.7%	1.7%
4.	IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat dapat diakses oleh mahasiswa	49.2%	42.4%	8.5%	0%
5.	Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing keilmuan program studi	61%	33.9%	5.1%	0%
6.	Terdapat fasilitas toilet yang bersih	69.5%	25.4%	5.1%	0%
7.	Terdapat fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	78%	16.9%	5.1%	0%
8.	IAKN manado menyediakan unit-unit kegiatan mahasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa	76.3%	22%	1.7%	0%
9.	Fakultas dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa	71.2%	27.1%	1.7%	0%



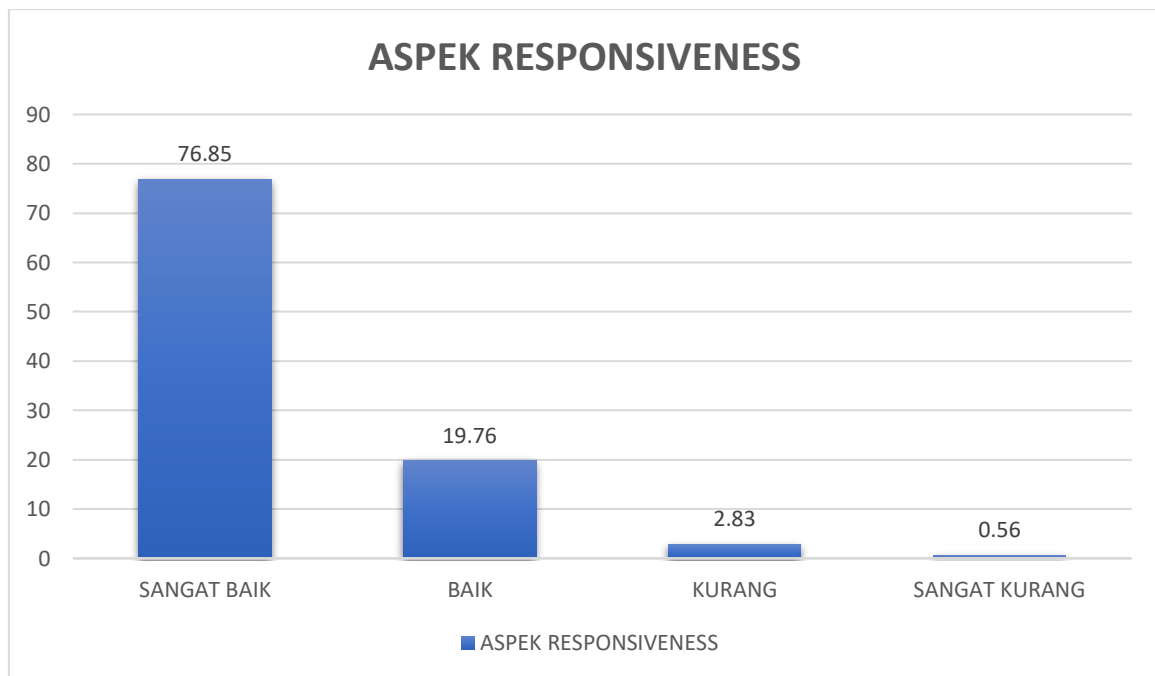
2) ASPEK RELIABILITY

No.	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1	Dosen memberikan materi perkuliahan secara runtut dan dipahami mahasiswa dengan jelas	86.4%	13.6%	0%	0%
2	Dosen mengalokasikan waktu perkuliahan untuk diskusi dan tanya jawab	86.4%	11.9%	1.7%	0%
3	Dosen memberi bahan ajar atau referensi lain untuk melengkapi materi perkuliahan	84.7%	13.6%	1.7%	0%
4	Dosen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif	81.4%	16.9%	0%	1.7%
5	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan	76.3%	22%	0%	1.7%
6	Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi	76.3%	22%	1.7%	0%
7	Dosen selalu membuat RPS	83.1%	15.3%	1.7%	0%
8	Tenaga kependidikan bagian akademik fakultas selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat	71.2%	25.4%	3.4%	0%
9	Tenaga kependidikan fakultas mampu berkomunikasi dengan baik	78%	20.3%	1.7%	0%
10	Tenaga kependidikan fakultas selalu hadir sesuai jadwal	72.9%	27.1%	0%	0%
11	Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik	76.3%	22%	1.7%	0%
12	Sistem teknologi dan informasi terkait layanan akademik Fakultas/Pascasarjana telah berfungsi dengan baik	72.9%	23.7%	1.7%	1.7%



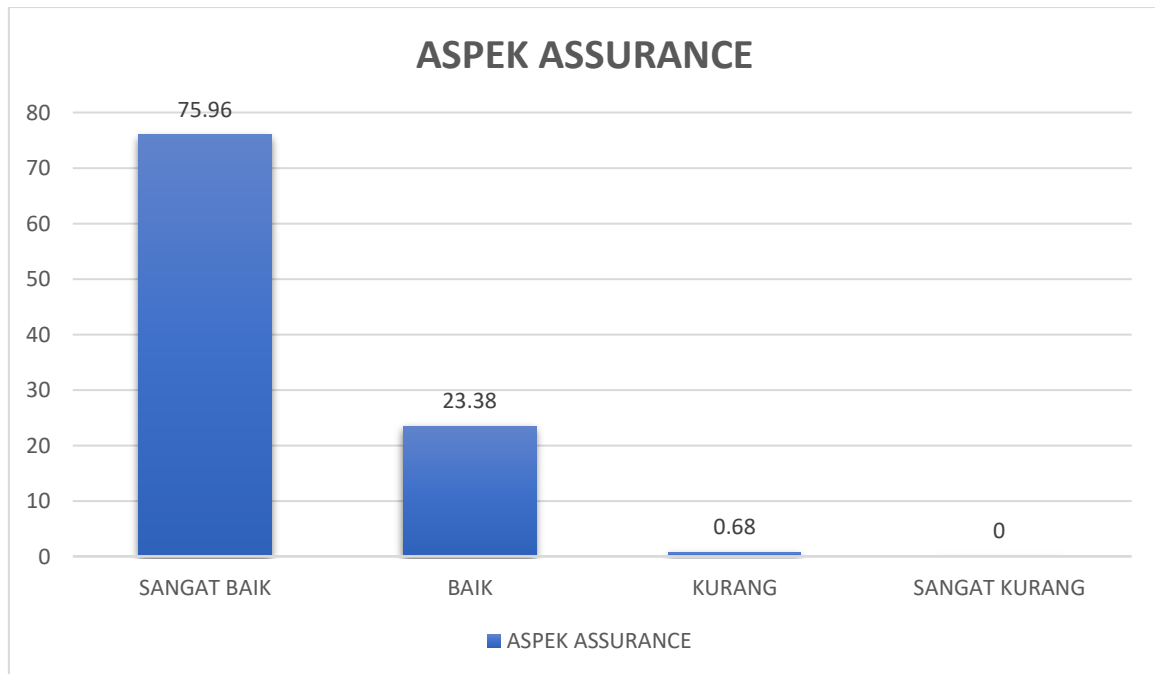
3) ASPEK RESPONSIVENESS

No.	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1	Fakultas dan Prodi menyediakan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa	83.1%	15.3%	1.7%	0%
2	Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado	74.6%	20.3%	5.1%	0%
3	Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan	86.4%	13.6%	0%	0%
4	IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa	64.4%	25.4%	6.8%	3.4%
5	Dosen membantu mahasiswa apalagi menghadapi masalah akademik	83.1%	16.9%	0%	0%
6	Tenaga kependidikan Fakultas memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa	69.5%	27.1%	3.4%	0%



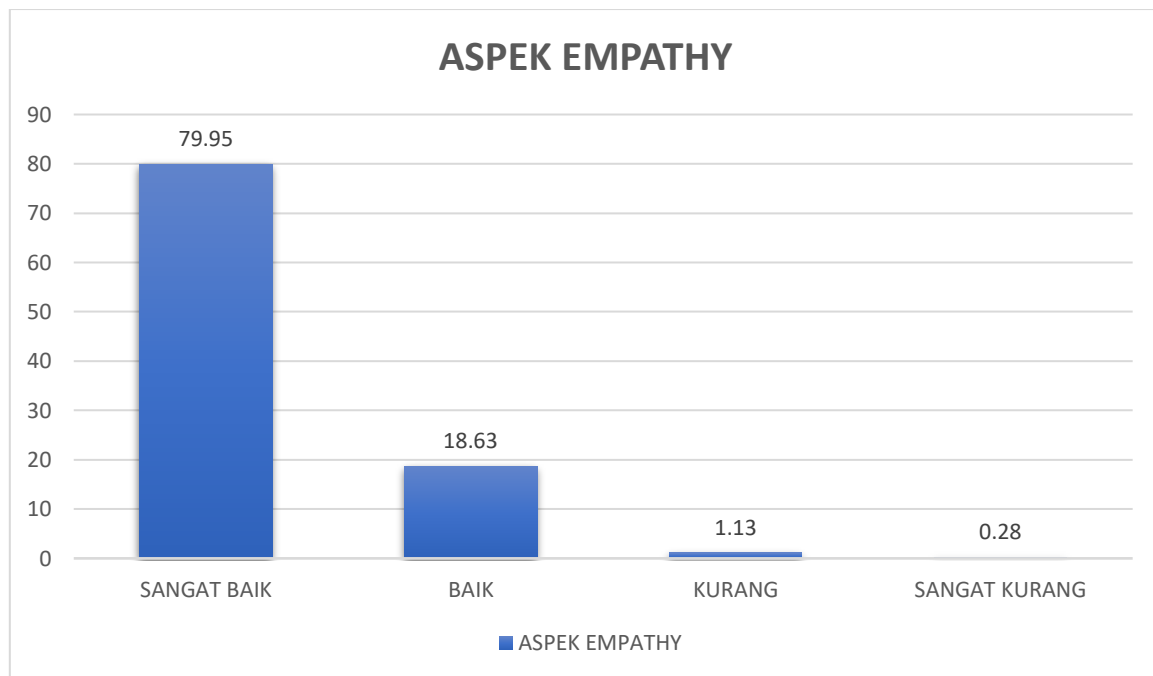
4) ASPEK ASSURANCE

No.	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1	Tenaga kependidikan bagian akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik kepada mahasiswa	81.4%	18.6%	0%	0%
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan fakultas	67.8%	32.2%	0%	0%
3	Setiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa	78%	20.3%	1.7%	0%
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran	83.1%	15.3%	1.7%	0%
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado	69.5%	30.5%	0%	0%



5) ASPEK EMPATHY

No.	Pernyataan	Bobot Penilaian			
		4	3	2	1
1	Fakultas dan Prodi selalu berusaha memahami kesulitan mahasiswa	79.7%	16.9%	1.7%	1.7%
2	Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan	69.5%	27.1%	3.4%	0%
3	Fakultas dan program studi selalu memonitor terhadap progres mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD	78%	20.3%	1.7%	0%
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan	84.7%	15.3%	0%	0%
5	Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa	88.1%	11.9%	0%	0%
6	Fakultas dan Program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan	79.7%	20.3%	0%	0%



Berdasarkan hasil angket yang disebarakan kepada mahasiswa, layanan akademik Pascasarjana dapat dijabarkan sebagai berikut:

1) **Aspek *Tangibles***

Persepsi mahasiswa terhadap kondisi sarana dan prasarana pembelajaran masih bervariasi. Pada aspek kenyamanan ruang kuliah, mayoritas mahasiswa menyatakan ruang kuliah cukup bersih, nyaman, dan rapi, dengan **72,9% responden sangat setuju dan 23,7% setuju**. Namun, terdapat **1,7% responden tidak setuju dan 1,7% sangat tidak setuju**, menunjukkan adanya ketimpangan kualitas antar ruang kuliah yang perlu menjadi perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kondisi ruang kuliah diterima baik, masih ada ruang untuk peningkatan secara merata.

Sementara itu, dalam hal ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah seperti perangkat proyeksi, papan tulis, atau kelengkapan lainnya, mahasiswa menunjukkan kepuasan yang lebih rendah. Tercatat **78% responden sangat setuju dan 18,6% setuju**, tetapi ketidakpuasan juga cukup tinggi dengan **3,4% responden tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju**. Hasil ini mencerminkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas dan pemerataan fasilitas pembelajaran di ruang kuliah agar proses belajar-mengajar dapat berlangsung dengan lebih optimal.

Perpustakaan IAKN Manado mendapatkan tanggapan cukup positif. **Sebanyak 72,9% responden sangat setuju dan 23,7% setuju** bahwa perpustakaan sudah memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa. Meskipun demikian, masih terdapat **1,7% responden tidak setuju dan 1,7% sangat tidak setuju**, yang menunjukkan bahwa ada sebagian mahasiswa yang mungkin mengalami kendala dalam mengakses fasilitas tersebut, baik dari sisi layanan, waktu operasional, maupun lokasi. Ini menjadi peluang perbaikan agar perpustakaan dapat lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Berbeda dengan ketersediaan perpustakaan secara umum, ketersediaan buku referensi yang relevan dengan bidang keilmuan masing-masing program studi masih dianggap kurang. Hanya **61% responden sangat setuju dan 33,9% setuju**, sedangkan **5,1% responden tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju**, menunjukkan bahwa hampir separuh responden merasa kebutuhan literatur mereka belum terpenuhi secara memadai. Hal ini menjadi perhatian penting agar perpustakaan memperkaya koleksi referensi yang sesuai dengan kurikulum dan kebutuhan akademik setiap program studi.

Fasilitas laboratorium mendapatkan tanggapan relatif positif dari mahasiswa. Sebanyak **49,2% responden sangat setuju dan 42,4% setuju**, menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa laboratorium yang tersedia relevan dan dapat diakses. Namun, masih ada **8,5% responden tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju**, yang menandakan bahwa beberapa program studi mungkin belum memiliki laboratorium penunjang atau masih mengalami keterbatasan dalam pemanfaatannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan pengembangan sarana laboratorium secara menyeluruh agar semua mahasiswa dapat merasakan manfaatnya secara merata.

Aspek yang mendapat perhatian paling serius dari mahasiswa adalah fasilitas toilet. Tingkat kepuasan terhadap fasilitas ini, dengan **69,5% responden sangat setuju dan 25,4% setuju**, sementara **5,1% responden tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju**. Kondisi ini menunjukkan perlunya tindakan cepat dan prioritas utama dalam hal perbaikan sanitasi, kebersihan, dan perawatan fasilitas toilet agar layak digunakan dan mendukung kenyamanan lingkungan belajar.

Di sisi lain, fasilitas tempat ibadah dinilai cukup memadai oleh mayoritas mahasiswa. **Sebanyak 78% responden sangat setuju dan 16.9% setuju, sedangkan hanya 5,1% responden tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.** Hal ini mencerminkan bahwa IAKN Manado telah berhasil menyediakan ruang ibadah yang dapat digunakan dengan baik dan memenuhi kebutuhan spiritual mahasiswa lintas program studi.

Ketersediaan unit kegiatan mahasiswa (UKM) juga mendapat tanggapan sangat positif. **Sebanyak 76,3% responden sangat setuju dan 22% setuju, dengan hanya 1,7% responden tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.** Data ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki akses yang luas terhadap berbagai kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung pengembangan minat dan bakat, serta menunjang pembentukan karakter dan keterampilan non-akademik.

Dukungan terhadap kegiatan organisasi di tingkat fakultas dan program studi juga sangat baik. **Sebanyak 71,2% responden sangat setuju dan 27,1% setuju, sementara 1,7% responden tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.** Ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa difasilitasi secara maksimal dalam kegiatan organisasi internal kampus, baik dalam bentuk himpunan, BEM, maupun forum diskusi akademik.

2) Aspek Reliability

Dosen telah menunjukkan kinerja yang cukup andal dan konsisten dalam pelaksanaan tugas akademiknya. **Sebanyak 86,4% responden sangat setuju dan 13,6% setuju** bahwa dosen memberikan materi perkuliahan secara runtut dan mudah dipahami.

Dalam aspek alokasi waktu diskusi dan tanya jawab, **86,4% responden sangat setuju dan 11,9% setuju**, menunjukkan bahwa sebagian besar dosen memberikan ruang interaktif dalam perkuliahan. **Hanya 1,7% responden tidak setuju**, mengindikasikan bahwa praktik ini sudah berjalan baik, namun tetap perlu dipastikan merata di seluruh kelas agar semua mahasiswa mendapatkan pengalaman belajar yang setara.

Dosen juga dinilai cukup baik dalam memberikan bahan ajar dan referensi pendukung. **Sebanyak 84,7% responden sangat setuju dan 13,6% setuju, sedangkan 1,7% responden tidak setuju.** Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas merasa terbantu dengan materi tambahan yang diberikan,

masih ada kelompok mahasiswa yang merasa belum mendapatkan cukup dukungan referensi dari dosen, terutama untuk pendalaman materi perkuliahan.

Terkait objektivitas dalam penilaian dan pengembalian hasil tes atau ujian, **81,4% responden sangat setuju dan 16,9% setuju** bahwa dosen menyampaikan nilai secara terbuka dan objektif. Namun, **terdapat 1,7% sangat tidak setuju**, menandakan bahwa ada kekhawatiran dari sebagian mahasiswa terhadap transparansi dan keadilan dalam evaluasi hasil belajar. Hal ini menjadi catatan penting untuk meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap proses penilaian akademik.

Kehadiran dosen tepat waktu dalam perkuliahan juga mendapat penilaian cukup baik. **Sebanyak 76,3% responden sangat setuju dan 22% setuju, meskipun 1,7% sangat tidak setuju** masih menunjukkan adanya ketidakteraturan kehadiran di beberapa kelas. Konsistensi waktu sangat penting untuk menunjukkan komitmen profesional dalam proses pembelajaran, sehingga aspek ini tetap perlu dijaga dan ditingkatkan.

Jumlah dosen yang tersedia sesuai bidang ilmu program studi juga dinilai cukup memadai, dengan **76,3% responden sangat setuju dan 22% setuju. Namun, masih terdapat 1,7% responden tidak setuju**, yang menandakan kemungkinan kekurangan dosen pada beberapa program studi tertentu. Hal ini dapat berdampak pada beban kerja dosen dan kualitas pembelajaran jika tidak ditangani secara strategis.

Terkait penyusunan Rencana Pembelajaran Semester (RPS), hasil menunjukkan bahwa praktik ini berjalan sangat baik. **Sebanyak 83,1% responden sangat setuju dan 15,3% setuju, hanya 1,7% responden tidak setuju.** Ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen telah mengikuti standar akademik dalam merancang pembelajaran yang terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

Pada layanan tenaga kependidikan bagian akademik di Pascasarjana, **71,2% responden sangat setuju dan 25,4% setuju** bahwa mereka melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat. Hanya **3,4% responden tidak setuju**, mencerminkan respons yang cukup baik dalam mendukung administrasi akademik mahasiswa. Hal ini juga sejalan dengan persepsi terhadap kemampuan komunikasi tenaga kependidikan, yang dinilai baik oleh **78%**

responden sangat setuju dan 20,3% setuju, dengan hanya 1,7% responden tidak setuju.

Kehadiran tenaga kependidikan sesuai jadwal juga mendapat respons positif. Sebanyak **72,9% responden sangat setuju dan 27,1% setuju.** Hasilnya cukup baik, konsistensi tetap perlu dijaga agar layanan akademik tidak terganggu oleh absensi atau keterlambatan staf.

Kemudahan akses terhadap layanan akademik juga menjadi salah satu poin yang dinilai positif. **76,3% responden sangat setuju dan 22% setuju** bahwa tenaga kependidikan memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam memperoleh layanan. Dengan hanya **1,7% responden tidak setuju**, hasil ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang ada cukup responsif dan terbuka.

3) Aspek *Responsiveness*

Dalam aspek *Responsiveness*, yang mencerminkan kecepatan dan kesiapan institusi dalam merespon kebutuhan serta permasalahan mahasiswa, Fakultas dan Program Studi di IAKN Manado dinilai cukup tanggap dalam menyediakan dosen penasehat akademik. **Sebanyak 83,1% responden sangat setuju dan 15,3% setuju**, menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan adanya pendampingan akademik yang tersedia. Hanya **1,7% responden tidak setuju**, menandakan bahwa meskipun layanan ini sudah tersedia, masih ada sebagian mahasiswa yang mungkin belum mendapatkan pembimbing atau belum merasakan peran aktif dosen penasehat secara optimal.

Pelaksanaan ujian yang sesuai dengan kalender akademik juga menjadi indikator penting dalam menunjukkan ketepatan institusi dalam menjalankan proses akademik. Sebanyak **74,6% responden sangat setuju dan 20,3% setuju** bahwa ujian dilaksanakan tepat waktu, sementara **5,1% tidak setuju.** Data ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum pelaksanaan ujian berjalan sesuai rencana, masih terdapat keterlambatan atau ketidaksesuaian jadwal di beberapa kasus yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan kedisiplinan akademik.

Sementara itu, pelaksanaan pembelajaran berdasarkan kontrak perkuliahan dinilai cukup konsisten. Sebanyak **86,4% responden sangat setuju dan 13,6% setuju** bahwa perkuliahan dilaksanakan sesuai waktu yang ditentukan. Namun, Hal ini perlu menjadi perhatian agar waktu pembelajaran

benar-benar dimanfaatkan secara maksimal dan sesuai kesepakatan awal perkuliahan.

Dari sisi dukungan finansial, IAKN Manado menunjukkan respons yang sangat baik terhadap kebutuhan mahasiswa melalui penyediaan beasiswa. Ini tercermin dari **64,4% responden yang sangat setuju dan 25,4% setuju**, sementara **6,8% tidak setuju dan 3,4% sangat tidak setuju**. Hasil ini menunjukkan bahwa program beasiswa telah menjangkau sebagian besar mahasiswa dan dirasakan manfaatnya secara langsung, menjadikan indikator ini sebagai salah satu kekuatan utama dalam aspek *responsiveness*.

Dosen juga dinilai cukup tanggap dalam membantu mahasiswa yang menghadapi masalah akademik. Sebanyak **83,1% responden sangat setuju dan 16,9% setuju**, yang mencerminkan bahwa dosen secara umum terbuka terhadap konsultasi akademik. Namun demikian, perlu dipastikan bahwa semua dosen menjaga ketersediaan waktu dan keterbukaan dalam membimbing mahasiswa, terutama ketika menghadapi kesulitan dalam studi.

Respon dari tenaga kependidikan fakultas terhadap kebutuhan mahasiswa juga cukup baik. **Sebanyak 69,5% responden sangat setuju dan 27,1% setuju, dengan 3,4% tidak setuju**, menunjukkan bahwa pelayanan administratif dari staf fakultas dinilai cukup cepat dan tepat. Meskipun demikian, konsistensi dalam memberikan layanan responsif tetap perlu dijaga agar seluruh mahasiswa dapat mengakses bantuan dengan mudah dan cepat, terutama dalam situasi yang memerlukan penanganan segera.

4) Aspek Assurance

Dalam aspek *Assurance*, yang berfokus pada kemampuan institusi memberikan jaminan mutu, kepercayaan, serta rasa aman kepada mahasiswa dalam menjalani proses akademik, IAKN Manado menunjukkan kinerja yang relatif baik. Hal ini terlihat dari tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap dosen dan tenaga kependidikan dalam menjalankan peran mereka secara profesional dan akuntabel. Salah satu indikator utama dalam aspek ini adalah penyediaan dosen pembimbing akademik yang dinilai sangat penting dalam menjamin arah dan keberhasilan studi mahasiswa. Berdasarkan data, **81,4% responden sangat setuju dan 18,6% setuju** bahwa dosen penasihat akademik tersedia dan menjalankan tugasnya.

Dosen juga berperan dalam memberikan rasa aman dan percaya diri kepada mahasiswa, khususnya saat menghadapi kendala akademik. Dalam hal ini, **67,8% responden sangat setuju dan 32,2% setuju** bahwa dosen siap membantu ketika mahasiswa mengalami masalah akademik. Hal ini sangat penting dalam membangun suasana akademik yang mendukung dan menjamin perkembangan mahasiswa, tidak hanya dalam hal akademis tetapi juga dalam membentuk karakter.

Tenaga kependidikan sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu juga mendapat penilaian yang cukup baik dalam aspek assurance. **78% responden sangat setuju dan 20,3% setuju** bahwa staf akademik merespons kebutuhan mahasiswa dengan cepat dan tepat, yang mencerminkan profesionalisme dan kesiapan dalam memberikan layanan akademik. Dengan hanya **1,7% tidak setuju**, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa dilayani secara kompeten oleh tenaga kependidikan. Ini turut memberikan jaminan bahwa proses administratif berjalan lancar dan dapat diandalkan, yang merupakan bagian integral dari layanan akademik berkualitas.

Selain itu, kehadiran sistem informasi akademik yang telah berfungsi dengan baik juga mendukung aspek *assurance* ini. Sebanyak **83,1% responden sangat setuju dan 15,3% setuju** bahwa sistem teknologi informasi akademik berjalan sebagaimana mestinya. Hanya **1,7 tidak setuju**, yang menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa sistem tersebut membantu mereka dalam mengakses informasi, melakukan registrasi, melihat nilai, dan berbagai aktivitas akademik lainnya secara transparan dan efisien. Hal ini memberikan jaminan layanan yang akurat dan terpercaya dalam proses akademik secara keseluruhan.

e. Aspek *Empathy*

Hasil monev menunjukkan bahwa Pascasarjana dan Program Studi umumnya telah menunjukkan kepekaan terhadap situasi dan perkembangan mahasiswa. Tercatat **79,7% responden sangat setuju dan 16,9% setuju** bahwa Pascasarjana dan Prodi berusaha memahami kesulitan mahasiswa. Meskipun demikian, masih ada **1,7% tidak setuju dan 1,7% sangat tidak setuju**, yang menandakan bahwa belum semua mahasiswa merasa diperhatikan secara personal, terutama saat menghadapi kendala baik akademik maupun

non-akademik. Hal ini menjadi masukan penting untuk meningkatkan pendekatan yang lebih humanis dalam pelayanan akademik.

Dalam hal kebijakan pembiayaan, khususnya terkait besaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), **69,5% responden sangat setuju dan 27,1% setuju** bahwa UKT dibicarakan terlebih dahulu sebelum penetapan, sedangkan **hanya 3,4% responden tidak setuju**. Ini menunjukkan bahwa proses penetapan UKT sudah cukup partisipatif dan mempertimbangkan kondisi mahasiswa, yang merupakan bentuk empati institusi terhadap situasi finansial mahasiswanya.

Pemantauan terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik (PA) dan sistem informasi akademik (SIKAD) juga menunjukkan hasil yang positif. Sebanyak **78% responden sangat setuju dan 20,3% setuju, sementara 1,7% tidak setuju**. Ini menggambarkan adanya komitmen dari Pascasarjana dan Prodi untuk mengikuti dan mendampingi progres studi mahasiswa secara sistematis, meskipun tetap diperlukan evaluasi berkala agar peran dosen PA benar-benar aktif dan berdampak pada mahasiswa.

Sikap dosen dalam mendampingi mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan juga menunjukkan kepedulian yang tinggi. **84,7% responden sangat setuju dan 15,3% setuju** menyatakan bahwa dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kendala dalam memahami materi. Yang menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa nyaman untuk berkonsultasi dengan dosen saat menghadapi hambatan belajar, dan merasa didampingi secara akademik.

Selain itu, interaksi sosial dosen dengan mahasiswa juga mencerminkan sikap empatik. Sebanyak **88,1% responden sangat setuju dan 11,9% setuju** bahwa dosen bersikap bersahabat dan objektif dalam berinteraksi dengan mahasiswa. Secara keseluruhan mahasiswa merasa bahwa dosen mampu menjaga hubungan yang profesional namun tetap hangat, yang sangat penting dalam membangun iklim pembelajaran yang mendukung dan aman secara emosional.

Pascasarjana dan Program Studi juga menunjukkan upaya dalam memahami dan mendukung pengembangan minat serta bakat mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan **79,7% responden sangat setuju dan 20,3% setuju**, bahwa institusi memperhatikan aspek non-akademik mahasiswa, seperti

keterlibatan dalam kegiatan organisasi, seni, olahraga, atau kegiatan pengembangan diri lainnya.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil angket yang disebarkan, terdapat beberapa kesimpulan penting yang dapat diambil dari penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen:

a. Aspek *Tangibles*

Hasil evaluasi terhadap aspek *Tangibles* menunjukkan bahwa IAKN Manado telah memiliki kekuatan dalam penyediaan fasilitas pendukung kegiatan mahasiswa seperti UKM, organisasi kemahasiswaan, dan tempat ibadah.

Akses terhadap laboratorium dan perpustakaan juga cukup baik. Namun demikian, terdapat beberapa catatan penting untuk ditindaklanjuti secara serius, terutama terkait fasilitas toilet, ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah, serta kelengkapan buku referensi di perpustakaan.

Ketiga aspek tersebut membutuhkan perbaikan dan penguatan agar layanan akademik yang diberikan dapat benar-benar menunjang proses belajar yang efektif, nyaman, dan merata bagi seluruh mahasiswa.

b. Aspek *Reliability*

Aspek *Reliability* dalam layanan akademik Pascasarjana menunjukkan kinerja yang cukup solid, baik dari sisi dosen maupun tenaga kependidikan. Dosen telah menunjukkan konsistensi dalam mengajar, menyusun RPS, serta menyediakan ruang interaktif dan referensi pembelajaran.

Di sisi lain, tenaga kependidikan mampu memberikan layanan yang cukup responsif, komunikatif, dan didukung oleh sistem teknologi yang fungsional. Namun demikian, beberapa catatan perbaikan tetap perlu diperhatikan, khususnya terkait transparansi nilai, ketepatan waktu dosen, serta ketersediaan dosen di semua bidang studi agar layanan akademik semakin andal dan merata.

c. Aspek *Responsiveness*

Aspek *Responsiveness* di Pascasarjana menunjukkan kinerja yang baik, dengan mayoritas mahasiswa merasakan adanya respons cepat dan dukungan yang jelas dari institusi, baik melalui peran dosen, tenaga kependidikan, maupun melalui kebijakan bantuan beasiswa.

Meskipun demikian, beberapa indikator seperti ketepatan waktu pelaksanaan ujian dan pelaksanaan perkuliahan masih perlu ditingkatkan agar layanan akademik semakin konsisten dan merata di semua lini.

d. Aspek *Assurance*

Aspek *Assurance* di Pascasarjana menunjukkan bahwa institusi telah mampu membangun kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi dosen dan staf, serta menyediakan sistem akademik yang mendukung proses pembelajaran secara akuntabel.

Meskipun beberapa catatan masih perlu diperhatikan, seperti optimalisasi peran dosen pembimbing akademik, layanan yang diberikan telah memberikan rasa aman dan keyakinan bagi mahasiswa dalam menjalani studi mereka di lingkungan kampus.

e. Aspek *Empathy*

Aspek *Empathy* menunjukkan bahwa IAKN Manado telah memiliki dasar yang kuat dalam membangun kepedulian dan kedekatan antara institusi dan mahasiswa. Meskipun demikian, hasil evaluasi juga menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan, khususnya dalam hal pemerataan perhatian terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan, optimalisasi peran dosen pembimbing, serta penguatan sistem pembinaan minat dan bakat mahasiswa.

Dengan peningkatan pada aspek ini, layanan akademik akan semakin responsif secara emosional dan relevan terhadap kebutuhan nyata mahasiswa.

2. Rekomendasi

Berdasarkan saran yang diberikan mahasiswa dalam angket, berikut adalah rekomendasi yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan akademik pada Pascasarjana;

a. Perbaikan dan Pemeliharaan Fasilitas

- 1) Lakukan audit berkala terhadap fasilitas kelas dan toilet.
- 2) Prioritaskan pengadaan atau perbaikan LCD, kipas, kursi, dan alat bantu pembelajaran lainnya.
- 3) Tingkatkan kebersihan dan pemeliharaan fasilitas umum.

b. Peningkatan Keadilan dan Objektivitas dalam Penilaian Akademik

- 1) Tegaskan kembali pentingnya prinsip keadilan akademik kepada seluruh dosen.
- 2) Dorong penggunaan rubrik penilaian yang transparan dan disampaikan sejak awal perkuliahan.
- 3) Lakukan survei lanjutan atau forum terbuka untuk mengklarifikasi ketidakpuasan terkait penilaian.

c. Responsivitas Pelayanan Akademik

- 1) Tingkatkan pelatihan staf akademik dalam hal pelayanan prima dan komunikasi.
- 2) Sediakan kanal pelaporan online (helpdesk) yang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan mahasiswa.
- 3) Evaluasi kinerja bagian akademik secara berkala berdasarkan kepuasan mahasiswa.

d. Penguatan Metode Pengajaran dan Pendekatan Dosen

- 1) Selenggarakan pelatihan pedagogik untuk dosen, khususnya tentang komunikasi efektif dan pengajaran diferensial.
- 2) Hindari penggunaan istilah atau bahasa asing tanpa penjelasan yang memadai.
- 3) Dorong suasana kelas yang inklusif, terbuka, dan tidak menekan mahasiswa.

e. Peningkatan Kepedulian dan Empati Terhadap Mahasiswa

- 1) Dosen PA perlu lebih aktif menjangkau dan memantau mahasiswa secara menyeluruh.
- 2) Program pengembangan mahasiswa sebaiknya menasar semua mahasiswa, bukan hanya yang aktif organisasi.
- 3) Evaluasi distribusi beasiswa agar lebih adil dan transparan.

f. Tindak Lanjut Angket dan Transparansi

- 1) Laporkan hasil monev dan rencana tindak lanjut secara terbuka (misalnya lewat website, mading, atau media sosial kampus).
- 2) Sertakan hasil saran mahasiswa dalam rapat evaluasi dan perencanaan di tingkat fakultas/prodi.
- 3) Jadikan hasil monev sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dan pembenahan.