



INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) AMBON

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA PRODI
AGAMA BUDAYA TERHADAP DOSEN TAHUN
AKADEMIK 2022/2023**



INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) AMBON

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

TAHUN 2023

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen di IAKN Ambon bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran dan interaksi dengan dosen. Evaluasi kepuasan ini penting dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di institusi ini.

Dalam lingkungan pendidikan, peran dosen sangatlah penting. Dosen merupakan sumber utama pengetahuan dan pembimbing dalam perjalanan pendidikan mahasiswa. Kualitas pengajaran dan interaksi antara dosen dan mahasiswa dapat berdampak signifikan pada keberhasilan akademik dan pengembangan pribadi mahasiswa.

Melalui laporan survey kepuasan ini, diharapkan dapat diperoleh informasi yang relevan tentang kekuatan dan kelemahan dalam kinerja dosen, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran dan interaksi dengan dosen. Hasil survei ini akan menjadi landasan untuk pengambilan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan kepuasan mahasiswa di IAKN Ambon.

Selain itu, laporan ini juga dapat memberikan umpan balik yang berharga kepada dosen-dosen sebagai acuan dalam meningkatkan kemampuan pengajaran mereka. Dengan memahami persepsi dan kebutuhan mahasiswa, dosen dapat mengadaptasi strategi pengajaran dan meningkatkan kualitas interaksi dengan mahasiswa.

Dengan demikian, laporan survey kepuasan mahasiswa IAKN Ambon terhadap dosen akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran dan interaksi dengan dosen. Dengan pemahaman ini, upaya perbaikan dan pengembangan yang efektif dapat dilakukan untuk meningkatkan pengalaman belajar dan keberhasilan akademik mahasiswa di IAKN Ambon.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakan survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen di IAKN Ambon adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran yang diberikan oleh dosen. Hal ini meliputi kemampuan dosen dalam menyampaikan materi, kejelasan penjelasan, kehadiran, dan ketersediaan waktu konsultasi.
2. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan, seperti petugas administrasi akademik, perpustakaan, dan laboratorium. Hal ini mencakup kecepatan dan responsivitas dalam menanggapi permintaan mahasiswa, ketersediaan sumber daya yang diperlukan, dan keramahan staf.
3. Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengelolaan lembaga pendidikan. Ini melibatkan evaluasi terhadap efisiensi administrasi, pengelolaan jadwal perkuliahan, proses pendaftaran, dan kualitas komunikasi yang dilakukan oleh pihak pengelola.
4. Menilai kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana yang tersedia, seperti fasilitas kelas, laboratorium, perpustakaan, ruang studi, fasilitas olahraga, dan layanan teknologi informasi. Hal ini mencakup ketersediaan, kebersihan, kenyamanan, dan kecukupan fasilitas yang mendukung proses pembelajaran dan kegiatan mahasiswa.
5. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

C. Sasaran

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan secara keseluruhan, meliputi kepuasan terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana prasarana.
2. Mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana prasarana.

3. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan antara program studi atau jurusan yang berbeda, sehingga dapat diidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki secara khusus dalam setiap program studi.
4. Menyajikan hasil survei secara komprehensif dengan menggunakan metode analisis statistik, seperti perhitungan skor rata-rata, persentase kepuasan, dan pemetaan kepuasan berdasarkan variabel yang diukur.
5. Memberikan rekomendasi konkret berdasarkan hasil survei kepada pihak terkait, baik dosen, tenaga kependidikan, pengelola, maupun pihak terkait lainnya, untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang disediakan.
6. Mendorong lembaga pendidikan untuk mengadopsi tindakan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik yang diterima dari mahasiswa, dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan pengalaman belajar mahasiswa.

D. Teknik Pelaksanaan

Metode Pengumpulan Data: Survei ini dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa IAKN Ambon. Kuesioner tersebut terdiri dari serangkaian pertanyaan terstruktur yang mencakup berbagai aspek pengajaran dan interaksi dengan dosen. Responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan mereka dengan menggunakan skala Likert.

Populasi dan Sampel: Populasi yang dijadikan target survei adalah seluruh mahasiswa IAKN Ambon yang terdaftar pada semester Genap tahun ajaran 2022/2023 di 13 prodi prodi S1 sebanyak 13 prodi yang terdiri dari: (prodi Pendidikan Agama Kristen, Pendidikan Anak Usia Dini, Bimbingan Konseling, Musik gereja, Pendidikan Seni Musik, Agama Budaya, Pariwisata, Agama Budaya dan Pastoral Konseling) serta program pasca sarjana yang terdiri dari program Magister (S2 Pendidikan Agama Kristen dan S2 Musik Gereja) dan Program Doktor (S3 Pendidikan Agama Kristen dan S3 Musik Gereja) yang aktif terdaftar di IAKN Ambon. Sampel diambil adalah keseluruhan populasi mahasiswa IAKN Ambon (S1 dan Pascasarjana) yang terdaftar pada semester genap tahun akademik 2022/2023.

Proses Pengumpulan Data: Kuesioner disebarakan kepada responden melalui link yang dikirimkan secara massal. Setiap responden diberikan instruksi yang jelas tentang cara mengisi kuesioner dan batas waktu pengisian. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh mahasiswa. Tingkat Partisipasi: Tingkat partisipasi dalam survei ini diharapkan mencapai minimal 70% dari total jumlah responden yang diberi kuesioner. Upaya komunikasi yang efektif dilakukan untuk meningkatkan tingkat respons dan partisipasi mahasiswa. Kevalidan dan Reliabilitas: Kuesioner yang digunakan telah melalui proses validasi oleh tim penelitian dan ahli dalam bidang pendidikan. Pengukuran reliabilitas dilakukan melalui uji coba pra-survei dengan jumlah responden terbatas untuk memastikan konsistensi dan keandalan pertanyaan.

Analisis Data: Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik. Metode analisis yang digunakan meliputi analisis deskriptif, perhitungan rata-rata, dan persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran dan interaksi dengan dosen. Interpretasi Hasil: Hasil survei akan diinterpretasikan dengan menghubungkannya kembali ke tujuan survei dan pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Temuan signifikan akan diidentifikasi dan dipresentasikan dalam bentuk grafik, tabel, dan narasi yang jelas.

E. Hasil Survey

Tingkat kepuasan mahasiswa prodi Agama Budaya terhadap Dosen pada Tahun akademik 2022/2023 dapat dilihat pada data berikut ini:

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Proses Pendidikan

| No | Aspek yang Diukur | Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) | | | |
|----|---|--------------------------------|-------|-------|--------|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang |
| 1 | Keandalan tentang sejauh mana dosen dapat memberikan pengajaran yang konsisten, dapat diandalkan, dan sesuai dengan harapan mahasiswa. | 66 | 21 | 9 | 4 |
| 2 | Daya tanggap menyangkut kemampuan dosen dalam merespons dengan cepat terhadap kebutuhan, pertanyaan, dan masalah yang dihadapi mahasiswa. | 68,81 | 21,26 | 5,75 | 4,18 |
| 3 | Kepastian menyangkut dengan keyakinan dan jaminan kepada mahasiswa bahwa dosen memberikan pelayanan dan pembelajaran yang sesuai dengan ketentuan, prosedur, dan harapan yang berlaku | 72,45 | 22,34 | 3,06 | 2,15 |
| 4 | Empathy terkait dengan kesediaan dan kepedulian dosen dalam memberikan perhatian, memahami, dan merespons kebutuhan, masalah, dan pengalaman mahasiswa dengan empati dan pengertian | 71,81 | 20,58 | 4,71 | 2,9 |
| 5 | Tangible: penilaian mahasiswa terhadap aspek fisik yang dapat diamati, seperti komunikasi visual yang mudah dipahami, penggunaan materi yang relevan | 74,1 | 15,8 | 6,79 | 3,31 |
| | Rata –rata | 71,77 | 20,11 | 4,89 | 3,23 |

Berdasarkan tabel di atas, tingkat kepuasan mahasiswa pada proses pendidikan dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut.

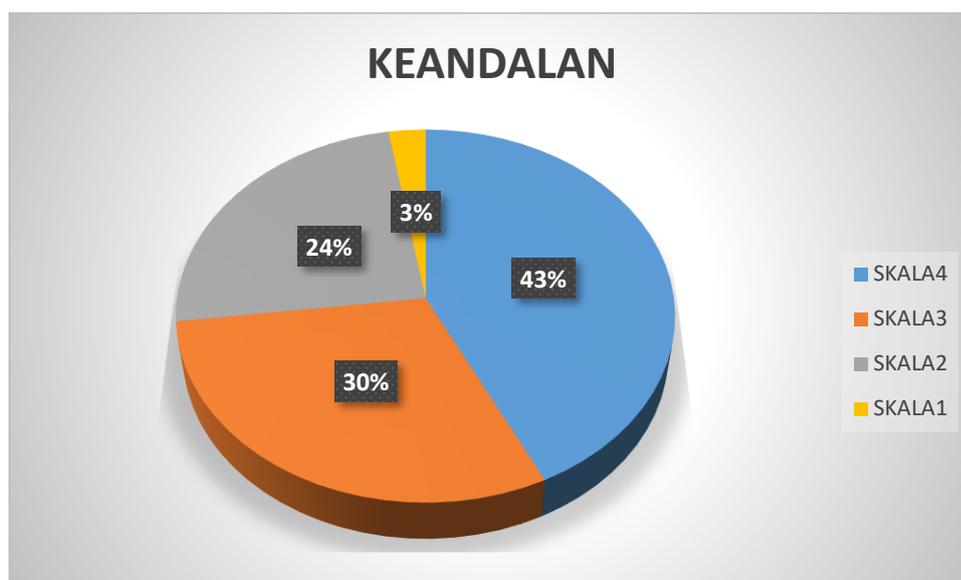
1. KEANDALAN

Aspek keandalan dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dosen mengacu pada konsistensi dan keandalan yang ditunjukkan oleh dosen dalam memberikan pengajaran kepada mahasiswa. Keandalan ini meliputi beberapa elemen penting. Pertama, dosen diharapkan memberikan materi pembelajaran yang konsisten dan akurat sesuai dengan konten yang telah ditetapkan dalam kurikulum. Mahasiswa menginginkan kejelasan dan kepastian bahwa materi yang diajarkan oleh dosen sesuai dengan standar dan kompetensi yang diharapkan.

Selain itu, aspek keandalan juga mencakup penilaian yang objektif dan konsisten. Mahasiswa berharap bahwa dosen memberikan penilaian yang adil dan transparan terhadap kinerja mereka. Dosen harus memiliki konsistensi dalam menerapkan kriteria penilaian, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan memastikan keadilan dalam proses penilaian. Mahasiswa ingin merasakan bahwa penilaian dosen didasarkan pada standar yang jelas dan terukur, sehingga mereka merasa dihargai dan adil dalam proses penilaian.

Selanjutnya, keandalan juga melibatkan ketersediaan dosen dalam menjawab pertanyaan dan memberikan bantuan kepada mahasiswa. Dosen yang dapat diandalkan adalah mereka yang responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan siap membantu ketika mahasiswa mengalami kesulitan atau membutuhkan klarifikasi dalam materi pembelajaran. Mahasiswa mengharapkan dosen dapat

merespon dengan cepat dan memberikan bantuan yang relevan serta solusi yang memadai. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Berdasarkan data di atas: Persentase yang tinggi dari mahasiswa yang menyatakan sangat puas menunjukkan mayoritas dari responden merasa sangat puas dengan aspek yang dievaluasi. Ini mencerminkan kepuasan yang tinggi terhadap layanan atau situasi tertentu. Dengan 43% mahasiswa yang menyatakan puas, masih ada sejumlah responden yang merasa puas dengan aspek yang dievaluasi. Meskipun tidak sebesar sangat puas, persentase ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas secara keseluruhan. Persentase 30% yang menyatakan kurang puas menunjukkan bahwa ada sebagian responden yang merasa kurang puas dengan aspek yang dievaluasi. Ini dapat menjadi area fokus untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Persentase 4% yang menyatakan tidak puas menandakan bahwa ada sebagian kecil responden yang merasa tidak puas dengan aspek yang dievaluasi. Meskipun jumlahnya kecil, tetap penting untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas, dan sejumlah besar juga merasa puas dengan aspek yang dievaluasi. Meskipun ada kelompok yang merasa kurang puas atau tidak puas, persentase ini relatif kecil. Oleh karena itu, secara umum, hasil menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari mahasiswa terhadap situasi atau layanan tertentu yang dievaluasi. Evaluasi lebih lanjut dapat membantu memahami faktor-faktor penyebab ketidakpuasan pada kelompok yang lebih kecil.

2. DAYA TANGGAP

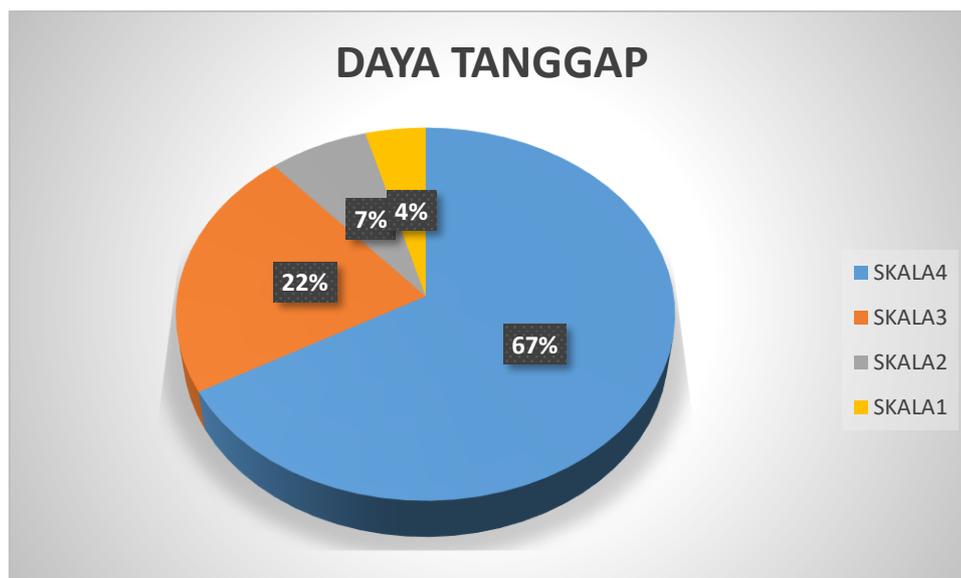
Aspek daya tanggap dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dosen mencerminkan kemampuan dosen dalam merespons dengan cepat, efektif, dan proaktif terhadap kebutuhan, pertanyaan, masalah, atau permintaan mahasiswa dalam konteks pembelajaran. Daya tanggap ini meliputi beberapa aspek yang penting.

Pertama, dosen yang memiliki daya tanggap yang baik akan merespons pertanyaan atau permintaan mahasiswa secara tepat waktu. Mereka akan memberikan tanggapan yang cepat dan tidak membuat mahasiswa menunggu terlalu lama untuk mendapatkan jawaban atau bantuan yang mereka butuhkan. Hal ini menciptakan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi mahasiswa karena mereka merasa didengar dan dihargai oleh dosen.

Selanjutnya, dosen dengan daya tanggap yang baik juga mampu memberikan solusi atau bantuan yang relevan dan efektif terhadap masalah atau kesulitan yang dihadapi mahasiswa. Mereka dapat membantu mahasiswa dalam memahami materi yang sulit, memberikan penjelasan tambahan, atau memberikan saran yang berguna untuk mengatasi hambatan belajar. Daya tanggap ini memungkinkan dosen untuk membantu mahasiswa secara efektif dalam memperoleh pemahaman yang lebih baik.

Selain itu, dosen dengan daya tanggap yang tinggi juga mampu mengantisipasi kebutuhan mahasiswa sebelum mereka menyampaikannya. Mereka dapat membaca dan memahami keadaan mahasiswa serta memberikan bantuan atau dukungan dengan inisiatif sendiri. Hal ini menunjukkan rasa perhatian dan kepedulian dari dosen terhadap mahasiswa, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman pembelajaran.

Secara keseluruhan, aspek daya tanggap dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dosen melibatkan kemampuan dosen dalam merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan, pertanyaan, masalah, atau permintaan mahasiswa dalam konteks pembelajaran. Daya tanggap yang baik menciptakan hubungan yang saling percaya antara dosen dan mahasiswa, serta memungkinkan mahasiswa untuk merasa didukung dan dihargai dalam perjalanan akademik mereka. Data terkait dengan daya tanggap dapat dilihat pada chart berikut:



Berdasarkan data pada chart yang disediakan mengenai aspek daya tanggap mahasiswa: Mayoritas mahasiswa, sebanyak 67%, menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan daya tanggap yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa bahwa pihak terkait atau layanan yang dievaluasi memberikan respons dengan sangat baik terhadap kebutuhan dan harapan mereka. Sebanyak 22% mahasiswa menyatakan bahwa mereka puas dengan daya tanggap yang diberikan. Meskipun persentasenya lebih rendah dibandingkan dengan yang sangat puas, namun masih mencerminkan bahwa sejumlah mahasiswa merasa puas dengan tingkat respons yang diberikan. Persentase 7% yang menyatakan kurang puas menunjukkan bahwa ada sejumlah kecil mahasiswa yang merasa respons yang diberikan masih perlu ditingkatkan. Ini dapat menjadi area fokus untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Persentase 4% yang menyatakan tidak puas menandakan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa respons yang diberikan tidak memenuhi harapan mereka. Meskipun jumlahnya kecil, tetap penting untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini. Secara keseluruhan, sebagian besar mahasiswa merasa sangat puas atau puas dengan daya tanggap yang diberikan. Persentase tinggi yang menyatakan sangat puas menunjukkan bahwa respons yang baik terhadap kebutuhan mahasiswa mungkin telah menjadi salah satu kekuatan dari layanan atau pihak yang dievaluasi. Meskipun ada beberapa yang kurang puas atau tidak puas, namun persentasenya relatif kecil. Evaluasi lebih lanjut dapat membantu memahami faktor-faktor penyebab ketidakpuasan pada kelompok yang lebih kecil.

3. KEPASTIAN (ASSURANCE)

Aspek kepastian dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dosen mengacu pada kemampuan dosen dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, prosedur, dan harapan yang berlaku.

Dalam konteks ini, kepastian melibatkan beberapa elemen penting. Pertama, dosen harus memastikan bahwa materi pembelajaran disampaikan secara tepat waktu dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Mahasiswa membutuhkan kejelasan dan kepastian bahwa mereka akan menerima materi pembelajaran yang relevan dan komprehensif dalam waktu yang tepat, sehingga mereka dapat mengatur waktu dan sumber daya mereka dengan efektif.

Selanjutnya, kepastian juga berhubungan dengan konsistensi dalam penilaian. Mahasiswa ingin merasa yakin bahwa penilaian yang diberikan oleh dosen didasarkan pada kriteria yang jelas dan adil, serta dilakukan dengan konsistensi. Dosen harus memberikan umpan balik yang konsisten dan terukur, sehingga mahasiswa dapat memahami kinerja mereka dan melakukan perbaikan jika diperlukan.

Aspek kepastian juga mencakup komunikasi yang jelas dan akurat. Dosen harus memberikan informasi yang jelas tentang tugas, jadwal, persyaratan, dan harapan yang berkaitan dengan pembelajaran. Mahasiswa membutuhkan kejelasan tentang apa yang diharapkan dari mereka, serta informasi yang diperlukan untuk mengikuti dan menyelesaikan tugas dengan baik.

Selain itu, kepastian juga berhubungan dengan integritas dan profesionalitas dosen. Mahasiswa mengharapkan bahwa dosen akan menjalankan tugas mereka dengan integritas, menghormati aturan dan etika akademik, serta memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Secara keseluruhan, aspek kepastian dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dosen melibatkan memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, prosedur, dan harapan yang berlaku. Kejelasan, konsistensi, dan integritas dalam penyampaian materi, penilaian, dan komunikasi adalah elemen penting dalam menciptakan kepastian ini. Mahasiswa perlu merasa yakin dan percaya bahwa dosen menjalankan tugasnya dengan profesionalitas tinggi dan sesuai dengan harapan mereka.

Berdasarkan data pada chart yang di atas dapat dikatakan bahwa mahasiswa Dengan persentase 43%, mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan aspek yang dievaluasi. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dan puas terhadap suatu situasi, layanan, atau pengalaman tertentu. Sebanyak 30% mahasiswa menyatakan bahwa mereka puas. Meskipun persentasenya lebih rendah dibandingkan dengan yang sangat puas, namun masih mencerminkan bahwa sejumlah besar mahasiswa merasa puas dengan aspek yang dievaluasi. Persentase 24% yang menyatakan kurang puas menunjukkan bahwa ada sejumlah kecil mahasiswa yang merasa kurang puas dengan aspek yang dievaluasi. Ini bisa menjadi area fokus untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan 3% mahasiswa yang menyatakan tidak puas, meskipun jumlahnya relatif kecil, tetap penting untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini. Evaluasi lebih lanjut dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi negatif ini. Secara umum, mayoritas mahasiswa merasa sangat puas atau puas dengan aspek yang dievaluasi. Persentase sangat puas yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap suatu situasi atau layanan. Meskipun ada beberapa yang kurang puas atau tidak puas, namun persentasenya relatif kecil. Evaluasi lebih lanjut dapat membantu memahami faktor-faktor penyebab ketidakpuasan pada kelompok yang lebih kecil.

4. EMPATI (EMPATHY)

Aspek empati dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dosen mencerminkan kesediaan dan kepedulian dosen untuk memberikan perhatian dan memahami kebutuhan, pengalaman, dan perasaan mahasiswa dalam konteks pembelajaran.

Empati dalam hubungan antara dosen dan mahasiswa melibatkan beberapa elemen penting. Pertama, dosen perlu mendengarkan dengan penuh perhatian saat mahasiswa berbicara. Mereka harus menunjukkan minat dan kepedulian terhadap masalah, pertanyaan, atau masukan yang disampaikan oleh mahasiswa. Dosen yang empatik akan menciptakan lingkungan yang aman dan terbuka bagi mahasiswa untuk berbagi pengalaman dan keprihatinan mereka.

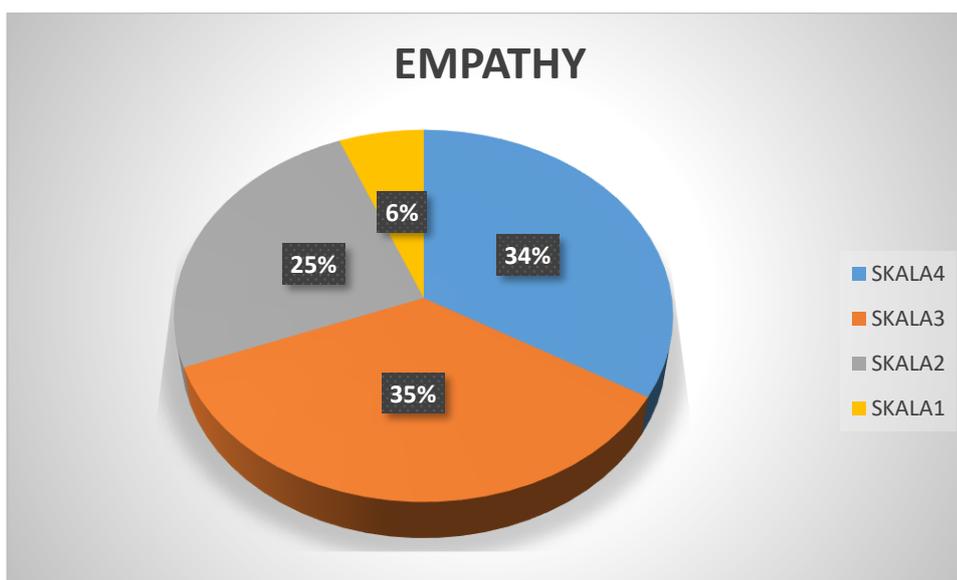
Selanjutnya, empati juga melibatkan upaya dosen untuk memahami perspektif dan situasi mahasiswa. Dosen harus mampu melihat dunia dari sudut pandang mahasiswa, memahami tantangan

yang mereka hadapi, dan memberikan dukungan yang sesuai. Ini melibatkan kemampuan dosen untuk berempati dengan perasaan dan kebutuhan mahasiswa, sehingga mereka dapat merasa didukung dan dihargai.

Dosen yang empatik juga akan menunjukkan kepedulian nyata terhadap perkembangan akademik dan kesejahteraan mahasiswa. Mereka akan memberikan perhatian individual, memberikan umpan balik yang konstruktif, serta memberikan bantuan atau saran yang dibutuhkan untuk membantu mahasiswa mencapai potensi terbaik mereka. Dosen yang empatik akan membangun hubungan yang saling percaya dengan mahasiswa, yang dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan mahasiswa dalam proses belajar.

Selain itu, empati juga mencakup kemampuan dosen untuk menghadapi dan mengatasi masalah dengan sensitivitas. Ketika mahasiswa menghadapi tantangan atau kesulitan, dosen harus dapat merespons dengan empati dan membantu mereka menemukan solusi yang sesuai. Dosen yang empatik akan memperhatikan kebutuhan individu mahasiswa dan mencari cara yang efektif untuk mendukung mereka dalam menghadapi rintangan.

Secara keseluruhan, aspek empati dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dosen melibatkan kesediaan dan kepedulian dosen untuk memberikan perhatian, memahami, dan mendukung mahasiswa dalam konteks pembelajaran. Dosen yang empatik akan menciptakan lingkungan yang ramah, saling percaya, dan mendukung bagi mahasiswa, sehingga meningkatkan kepuasan mereka dalam pengalaman belajar dengan dosen. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Berdasarkan data pada chart yang disediakan: Dengan persentase 38%, sebagian mahasiswa menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan suatu aspek atau pengalaman yang dievaluasi. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap suatu situasi atau layanan tertentu. Sebanyak 33% mahasiswa menyatakan bahwa mereka puas. Meskipun persentasenya lebih rendah dibandingkan dengan sangat puas, namun masih mencerminkan bahwa sejumlah besar mahasiswa merasa puas dengan aspek yang dievaluasi. Persentase 21% yang menyatakan kurang puas menunjukkan bahwa ada kelompok yang merasa kurang puas dengan suatu aspek atau layanan. Ini bisa menjadi area fokus untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan 8% mahasiswa yang menyatakan tidak puas, meskipun jumlahnya relatif kecil, tetap penting untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini. Evaluasi lebih lanjut dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi negatif ini. Secara keseluruhan, data menunjukkan variasi dalam tingkat kepuasan mahasiswa. Mayoritas merasa puas atau sangat puas, namun ada sejumlah kelompok yang merasa kurang puas atau tidak puas. Analisis lebih lanjut dapat membantu memahami

faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi ini dan mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

5. TANGIBLE

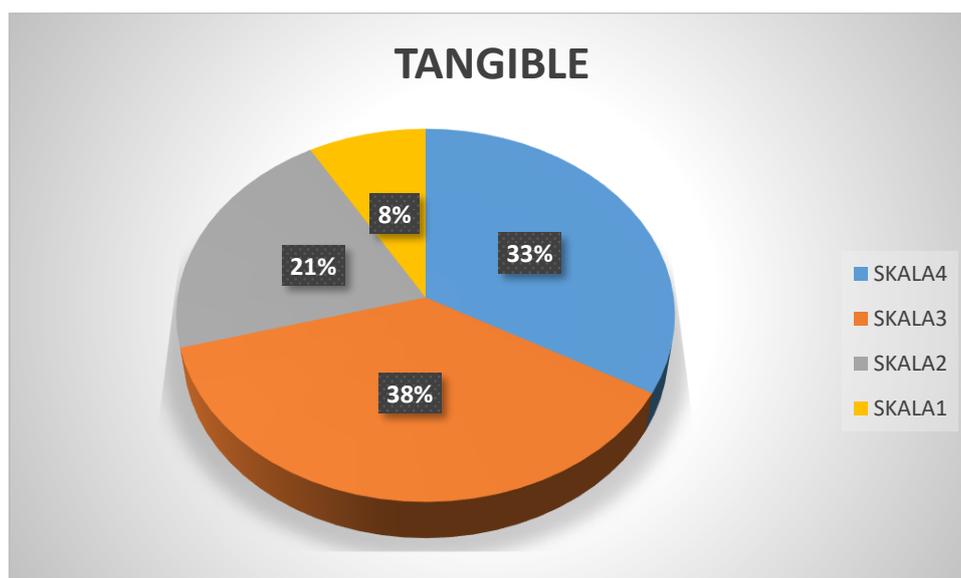
Aspek tangible dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dosen mencakup hal-hal yang bersifat konkret dan terlihat secara fisik atau materiil yang dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman mahasiswa terhadap dosen.

Pertama, aspek tangible mencakup penampilan dan kesan visual dari dosen. Dosen yang mengenakan pakaian yang rapi, bersih, dan sesuai dengan lingkungan akademik dapat memberikan kesan profesional dan serius dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, ruang kuliah atau tempat belajar yang bersih, tertata dengan baik, dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai juga dapat memberikan pengaruh terhadap persepsi mahasiswa terhadap dosen.

Selanjutnya, aspek tangible juga melibatkan komunikasi visual yang mudah dipahami antara dosen dan mahasiswa. Dosen yang mampu menyampaikan materi pembelajaran secara jelas dan efektif menggunakan media atau alat bantu yang memadai, seperti presentasi yang menarik, gambar, atau diagram yang mendukung pemahaman mahasiswa, dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap dosen. Komunikasi visual yang baik membantu mahasiswa dalam memahami dan mengingat materi pembelajaran dengan lebih baik.

Selain itu, aspek tangible juga mencakup ketersediaan sumber daya dan fasilitas pendukung pembelajaran. Dosen yang dapat menyediakan akses yang memadai terhadap bahan bacaan, referensi, perpustakaan, laboratorium, atau fasilitas teknologi yang diperlukan untuk pembelajaran dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Fasilitas yang baik dan memadai membantu mahasiswa dalam mengembangkan pemahaman dan keterampilan yang diperlukan dalam studi mereka.

Secara keseluruhan, aspek tangible dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dosen mencakup penampilan dan kesan visual, komunikasi visual yang mudah dipahami, serta ketersediaan sumber daya dan fasilitas pendukung pembelajaran. Hal-hal yang bersifat konkret dan terlihat secara fisik ini dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman mahasiswa terhadap dosen, serta berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka dalam proses belajar. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



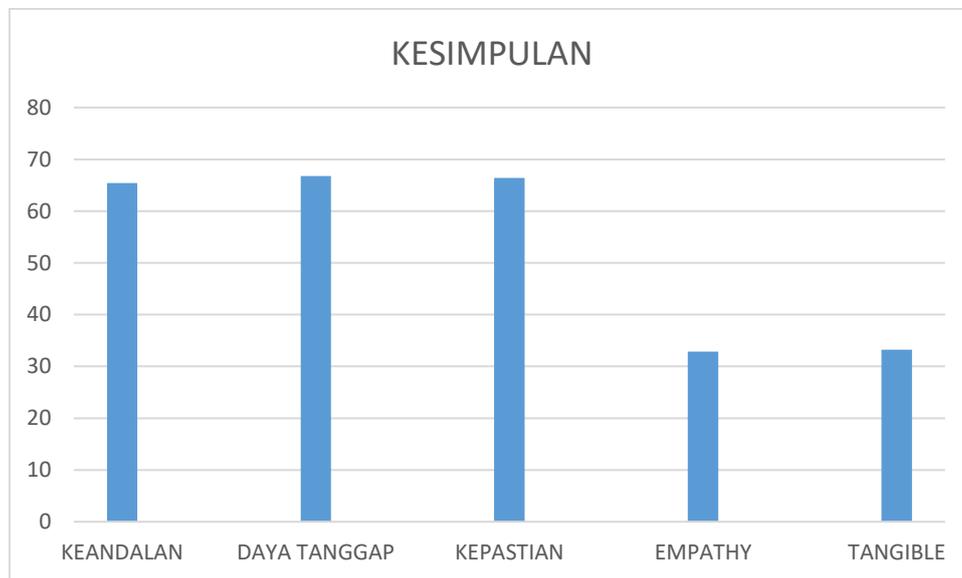
Gambar 5 Tangible

Berdasarkan data pada chart: maka Persentase 38% menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa merasa sangat puas terhadap suatu aspek atau pengalaman yang dievaluasi. Ini mencerminkan tingkat

kepuasan yang tinggi di antara sebagian responden. Dengan 33% mahasiswa menyatakan bahwa mereka puas, masih ada sejumlah besar yang merasa puas dengan aspek yang dievaluasi. Meskipun tidak sebesar sangat puas, namun tingkat kepuasan ini masih menciptakan kesan positif. Persentase 21% yang menyatakan kurang puas menunjukkan bahwa ada kelompok mahasiswa yang merasa kurang puas dengan suatu aspek atau layanan. Ini merupakan area yang perlu perhatian lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan dan mengambil tindakan perbaikan. Dengan 8% mahasiswa yang menyatakan tidak puas, meskipun jumlahnya relatif kecil, tetap penting untuk diinvestigasi lebih lanjut. Identifikasi faktor-faktor penyebab ketidakpuasan dapat membantu mengarahkan langkah-langkah perbaikan yang dibutuhkan. Secara umum, mayoritas mahasiswa merasa puas atau sangat puas dengan aspek yang dievaluasi. Meskipun ada kelompok yang merasa kurang puas atau tidak puas, persentase tersebut relatif kecil. Evaluasi lebih lanjut dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidakpuasan dan membimbing tindakan perbaikan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

F. SIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat dsimuilkan seperti pada grafik berikut ini :



Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa proses pendidikan

Berdasarkan data di atas, terdapat sebagian mahasiswa yang memberikan penilaian di bawah skala 4 pada beberapa aspek kepuasan terhadap dosen. Oleh karena itu, perlu dilakukan tindakan perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan aspek tangible dalam pelayanan dosen kepada mahasiswa.

G. REKOMENDASI

Berdasarkan data hasil analisis di atas, berikut adalah rekomendasi dan tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk perbaikan kepuasan mahasiswa terhadap dosen:

1. Keandalan:
 - a. Mengadakan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keandalan dan konsistensi dosen.
 - b. Melakukan evaluasi kinerja dosen secara rutin untuk memastikan keandalan pelayanan.
2. Daya Tanggap:
 - a. Mengadakan program pelatihan untuk meningkatkan responsivitas dosen terhadap mahasiswa.
 - b. Meningkatkan sistem komunikasi antara dosen dan mahasiswa.

3. Kepastian:
 - a. Memperkuat kebijakan dan prosedur yang jelas untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa.
 - b. Menyediakan informasi yang transparan mengenai kebijakan akademik dan administrasi.
4. Empati:
 - a. Menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan empati dosen terhadap mahasiswa.
 - b. Mendorong interaksi personal antara dosen dan mahasiswa.
5. Tangible:
 - a. Memperbaiki fasilitas dan lingkungan belajar yang memadai.
 - b. Meningkatkan komunikasi visual yang mudah dipahami melalui media pembelajaran yang menarik.

Tindak Lanjut yang dapat dilakukan:

1. Mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan dosen secara teratur.
2. Menyusun mekanisme evaluasi kinerja dosen secara berkala.
3. Meningkatkan saluran komunikasi antara dosen dan mahasiswa.
4. Membuat pedoman yang jelas mengenai kebijakan akademik dan administrasi.
5. Melibatkan mahasiswa dalam proses perbaikan dan memperkuat interaksi antara dosen dan mahasiswa.
6. Mengalokasikan dana untuk perbaikan fasilitas dan lingkungan belajar.
7. Menggunakan media pembelajaran yang menarik dan mudah dipahami.

Selain itu, penting untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara terus-menerus terhadap implementasi tindak lanjut tersebut untuk memastikan keberhasilan perbaikan dan memperbaiki kualitas pelayanan dosen secara berkelanjutan.

Ambon, Mei 2023

Ketua

Lembaga Penjaminan Mutu IKAN Ambon



Dr. Yowelna Tarumasely, M.Pd
NIP: 197810152003122002