



INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) AMBON

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

**KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PASTORAL
KONSELING TERHADAP TENDIK TAHUN AKADEMIK
2022/2023**



INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) AMBON

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

TAHUN 2023

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program studi Pastoral Konseling memiliki peran penting dalam membentuk pemahaman dan pengembangan spiritual mahasiswa. Dalam konteks ini, tenaga kependidikan, termasuk dosen dan staf administrasi, berperan sebagai fasilitator utama dalam menyampaikan materi pembelajaran dan memberikan dukungan akademik kepada mahasiswa. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan guna memahami sejauh mana pengajaran dan layanan akademik yang disediakan telah memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa.

Salah satu alasan utama survei kepuasan mahasiswa dilakukan adalah untuk meningkatkan kualitas pendidikan di program studi Pastoral Konseling. Dengan memahami persepsi dan pengalaman mahasiswa terhadap tenaga kependidikan, program studi dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Misalnya, apakah dosen memiliki keandalan dalam memberikan materi pelajaran, apakah mereka responsif terhadap kebutuhan mahasiswa, dan sejauh mana kepastian tentang pelayanan yang diberikan. Hasil survei ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang program pengembangan profesional bagi tenaga kependidikan, termasuk pelatihan tambahan dalam metode pengajaran atau peningkatan komunikasi interpersonal.

Selain itu, survei kepuasan mahasiswa juga membantu meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas dengan interaksi mereka dengan tenaga kependidikan cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi, merasa didukung secara akademik, dan merasa termotivasi untuk belajar lebih baik. Oleh karena itu, dengan mengevaluasi daya tanggap dan kepedulian tenaga kependidikan terhadap mahasiswa, program studi dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih positif dan bermakna.

Selanjutnya, survei kepuasan mahasiswa juga berfungsi sebagai alat evaluasi efektivitas pengajaran. Program studi Pastoral Konseling bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang isu-isu agama dan spiritual, serta pengembangan kemampuan intelektual dan keterampilan praktis. Dengan mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran yang diberikan oleh tenaga kependidikan, program studi dapat menilai sejauh mana tujuan-tujuan ini tercapai. Survei ini juga memungkinkan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengajaran, sehingga program studi dapat mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan.

Terakhir, survei kepuasan mahasiswa membantu dalam peningkatan layanan akademik. Tenaga kependidikan juga bertanggung jawab dalam memberikan layanan bimbingan akademik, penilaian tugas, dan pembimbingan skripsi. Dengan mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan-layanan ini, program studi dapat menilai efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan. Survei ini juga membuka peluang untuk memperbaiki proses dan kebijakan dalam penyediaan layanan akademik yang lebih baik kepada mahasiswa.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakan survei kepuasan mahasiswa prodi Pastoral Konseling terhadap tenaga kependidikan adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa: Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh tenaga kependidikan di IAKN Ambon. Hal ini dapat membantu dalam mengevaluasi efektivitas pendekatan dan praktik pengajaran yang digunakan oleh tenaga kependidikan serta memahami tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan: Survei kepuasan mahasiswa dapat membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan tenaga kependidikan di IAKN Ambon. Dengan mengumpulkan umpan balik langsung dari mahasiswa, institusi dapat mengidentifikasi aspek yang dihargai dan dianggap baik oleh mahasiswa, serta area yang memerlukan perbaikan.

Informasi ini dapat digunakan untuk melakukan tindakan perbaikan yang tepat guna dan meningkatkan kualitas pengajaran dan pelayanan.

3. Memperbaiki kualitas pengajaran dan pelayanan: Hasil survei kepuasan mahasiswa dapat memberikan wawasan yang berharga dalam memperbaiki kualitas pengajaran dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Dengan mengetahui preferensi dan harapan mahasiswa, institusi dapat mengidentifikasi area di mana perbaikan perlu dilakukan, seperti pengembangan keterampilan pengajaran, komunikasi yang lebih efektif, atau peningkatan dukungan akademik.
4. Meningkatkan retensi dan prestasi mahasiswa: Memahami tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan dapat berdampak pada retensi dan prestasi akademik mereka. Jika mahasiswa merasa puas dengan pengalaman mereka dan mendapatkan dukungan yang memadai dari tenaga kependidikan, mereka cenderung tetap berkomitmen dalam menyelesaikan studi mereka dan mencapai hasil yang lebih baik secara akademik.

C. Sasaran

1. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran yang diberikan oleh tenaga kependidikan di berbagai program studi.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan dukungan yang diberikan oleh tenaga kependidikan.
3. Menilai persepsi mahasiswa terhadap komunikasi dan interaksi dengan tenaga kependidikan, termasuk responsivitas, ketersediaan, dan kemampuan komunikasi.
4. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan teknologi dan media pembelajaran yang diterapkan oleh tenaga kependidikan.
5. Mengidentifikasi potensi perbaikan dalam metode pengajaran dan pendekatan pembelajaran yang digunakan oleh tenaga kependidikan.
6. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengawasan, bimbingan, dan dukungan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan.
7. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kesetaraan, inklusivitas, dan keadilan dalam interaksi dengan tenaga kependidikan.
8. Mengidentifikasi area di mana tenaga kependidikan dapat meningkatkan kompetensi profesional mereka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.
9. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap upaya tenaga kependidikan dalam mendorong partisipasi dan keterlibatan mahasiswa dalam proses pembelajaran.
10. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi retensi mahasiswa dan mencari solusi untuk meningkatkannya melalui peningkatan kepuasan terhadap tenaga kependidikan.

D. Teknik Pelaksanaan

1. Metode Penelitian:
 - a. Survei dilakukan menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa di IAKN Ambon.
 - b. Kuesioner dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan, termasuk kualitas pengajaran, pelayanan, dukungan akademik, dan interaksi interpersonal.
 - c. Penggunaan kuesioner dikombinasikan dengan pendekatan pemilihan sampel yang representatif untuk memperoleh data yang mewakili berbagai program studi dan tingkatan pendidikan.
 - d. Pengembangan Kuesioner:
 - e. Kuesioner dikembangkan berdasarkan literatur yang relevan dan studi sebelumnya tentang survei kepuasan mahasiswa.
 - f. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dirancang untuk mencakup aspek-aspek yang signifikan dalam mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan.
 - g. Kuesioner dapat terdiri dari pertanyaan dengan skala Likert, pertanyaan terbuka, atau kombinasi dari keduanya.

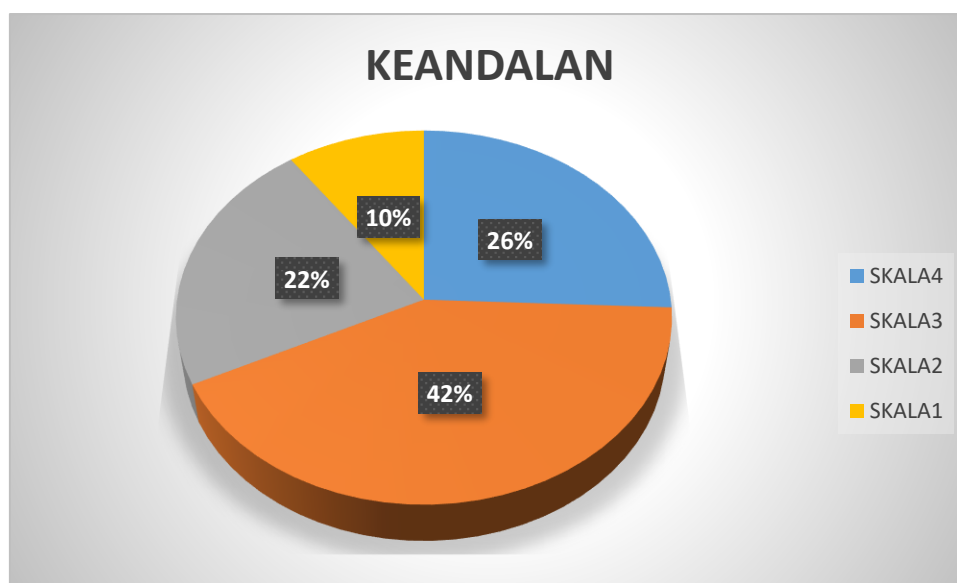
2. Penyebaran dan Pengumpulan Data:
 - a. Kuesioner disebarikan kepada mahasiswa melalui saluran yang sesuai, seperti platform online atau pengiriman langsung ke kelas.
 - b. Masa penyebaran kuesioner ditentukan dengan memperhatikan kebutuhan waktu yang memadai bagi mahasiswa untuk merespons.
 - c. Mahasiswa diingatkan tentang pentingnya partisipasi dan kerahasiaan respons mereka.
 - d. Analisis Data:
 - e. Data yang dikumpulkan dari kuesioner dianalisis secara statistik menggunakan metode yang sesuai, seperti analisis deskriptif dan uji statistik.
 - f. Analisis dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan, mengidentifikasi tren, perbedaan, dan pola-pola dalam respons mahasiswa.
 - g. Hasil analisis digunakan untuk merumuskan temuan utama dan kesimpulan yang relevan terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan.
3. Interpretasi dan Pelaporan Hasil:
 - a. Temuan dan hasil analisis disajikan secara jelas dan sistematis dalam laporan survei.
 - b. Laporan mencakup deskripsi metodologi penelitian, profil responden, temuan utama, analisis data, serta kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan hasil survei.
 - c. Kesimpulan dan rekomendasi disusun berdasarkan informasi yang dihasilkan dari survei kepuasan mahasiswa untuk membantu perbaikan dan pengembangan layanan tenaga kependidikan di IAKN Ambon.

E. Hasil Survey

Tingkat kepuasan mahasiswa prodi Pastoral Konseling terhadap tenaga kependidikan Tahun akademik 2022/2023 dapat dilihat pada chart berikut ini:

a. KEANDALAN

Aspek keandalan mencakup kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan secara konsisten, dapat diandalkan, dan sesuai dengan harapan mahasiswa. Faktor-faktor yang dapat diukur meliputi kehadiran yang tepat waktu, kemampuan dalam menyampaikan materi dengan jelas, dan memberikan umpan balik yang memadai..Untuk memudahkan dapat dilihat pada hart :

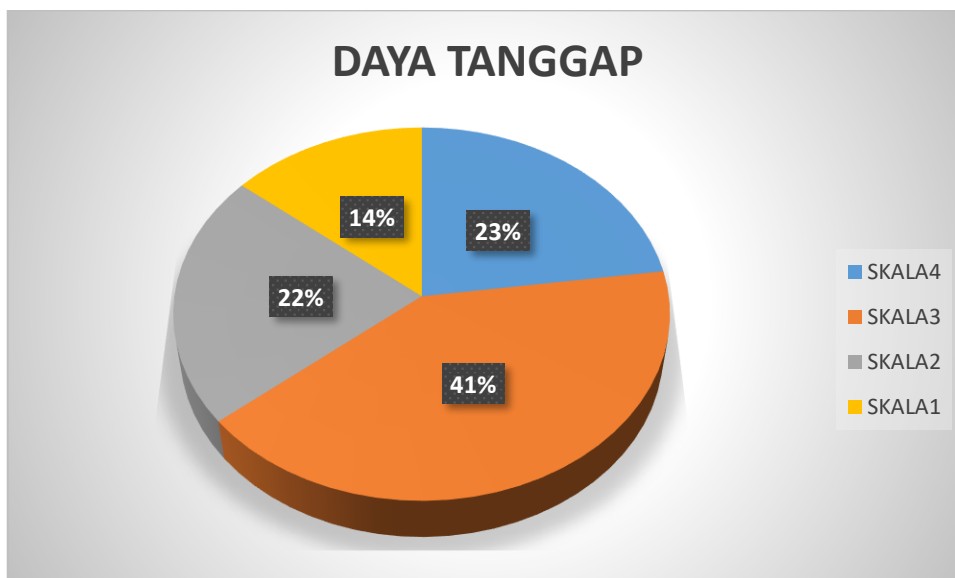


Berdasarkan data kepuasan mahasiswa terhadap keandalan tenaga kependidikan: Persentase 42% mahasiswa yang menyatakan sangat puas menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa sangat puas dengan keandalan tenaga kependidikan. Ini adalah tingkat kepuasan yang tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik. Dengan 26% mahasiswa menyatakan puas, masih

ada sejumlah besar mahasiswa yang merasa puas dengan keandalan tenaga kependidikan. Meskipun persentase ini lebih rendah dibandingkan dengan sangat puas, namun tetap menciptakan kesan positif. Persentase 22% yang menyatakan kurang puas menunjukkan bahwa ada sebagian mahasiswa yang merasa kurang puas dengan keandalan tenaga kependidikan. Ini bisa menjadi area yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan. Dengan 10% mahasiswa yang menyatakan tidak puas, meskipun jumlahnya lebih rendah, tetap penting untuk diinvestigasi lebih lanjut. Identifikasi penyebab ketidakpuasan dapat membantu mengarahkan perbaikan yang diperlukan. Secara umum, mayoritas mahasiswa merasa puas atau sangat puas dengan keandalan tenaga kependidikan. Persentase sangat puas yang tinggi menunjukkan keberhasilan dalam menyediakan layanan yang dapat diandalkan. Meskipun ada sebagian yang merasa kurang puas atau tidak puas, persentase tersebut relatif kecil. Evaluasi lebih lanjut dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin muncul untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

b. **DAYA TANGGAP**

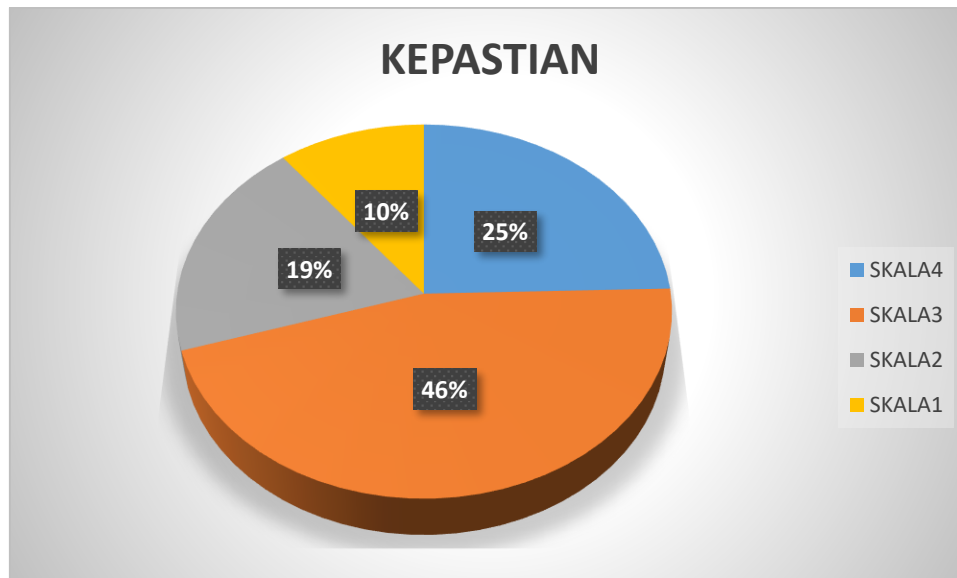
Aspek daya tanggap mengacu pada kemampuan tenaga kependidikan untuk merespons dengan cepat dan membantu mahasiswa ketika ada kebutuhan atau pertanyaan. Hal ini melibatkan komunikasi yang efektif, ketersediaan untuk memberikan bantuan, dan kemauan untuk mendengarkan serta menanggapi masalah yang dihadapi oleh mahasiswa. Hasil survey dapat dilihat pada chart berikut:



Interpretasi yang Anda berikan sangat baik. Berikut adalah ringkasan interpretasi untuk masing-masing kategori kepuasan berdasarkan data tersebut: Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dengan daya tanggap tenaga kependidikan. Persentase yang tinggi ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden merasa layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Meskipun tidak sebanyak kategori "sangat puas," namun persentase 23% yang menyatakan puas menunjukkan bahwa masih ada sejumlah besar mahasiswa yang merasa puas dengan daya tanggap tenaga kependidikan. Ini tetap merupakan tingkat kepuasan yang positif. Sebanyak 22% mahasiswa menyatakan kurang puas, menunjukkan adanya kelompok mahasiswa yang merasa ada ruang untuk perbaikan dalam daya tanggap tenaga kependidikan. Evaluasi lebih lanjut dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Persentase 14% mahasiswa yang menyatakan tidak puas menunjukkan bahwa ada sebagian kecil mahasiswa yang merasa sangat tidak puas dengan daya tanggap tenaga kependidikan. Ini adalah area yang memerlukan perhatian khusus untuk mengidentifikasi masalah dan menerapkan perbaikan. Evaluasi dan tindak lanjut lebih lanjut dapat membantu meningkatkan daya tanggap tenaga kependidikan agar dapat memenuhi harapan mahasiswa secara keseluruhan. Pemahaman yang baik terhadap variasi dalam persepsi kepuasan dapat menjadi dasar untuk perbaikan yang efektif.

c. KEPASTIAN

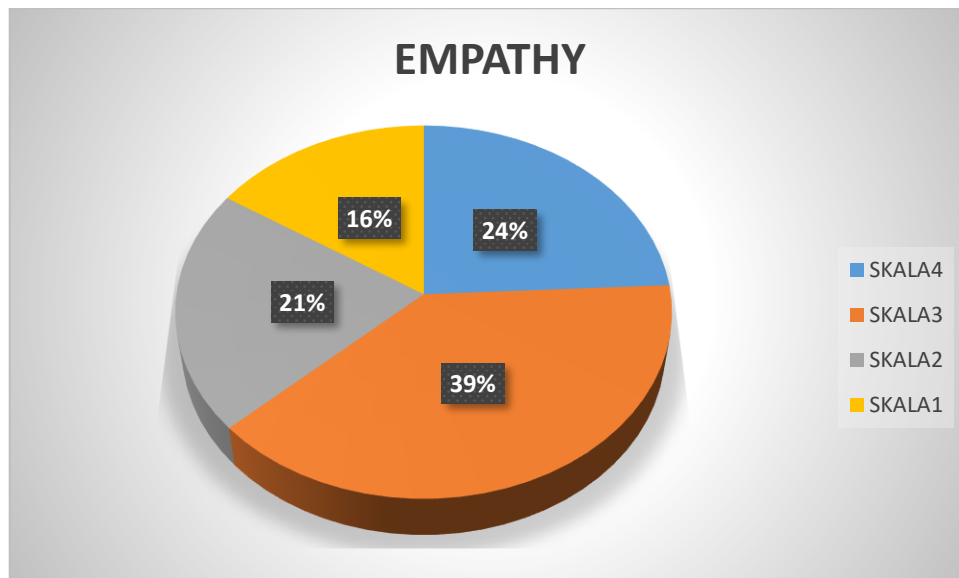
Aspek kepastian mencakup kemampuan tenaga kependidikan untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan. Ini melibatkan menjaga kejelasan tentang kebijakan akademik, prosedur administratif, dan menjamin konsistensi dalam memberikan informasi yang relevan dan akurat kepada mahasiswa.. Hasil survey kepuasan pada aspek kepastian dapat dilihat pada chart berikut ini:



Interpretasi yang Anda berikan sangat jelas. Berikut adalah ringkasan interpretasi untuk masing-masing kategori kepuasan berdasarkan data keandalan tenaga kependidikan: Tingkat kepuasan yang tinggi pada kategori sangat puas mencerminkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dengan kepastian tenaga kependidikan. Ini menunjukkan adanya tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi terhadap kinerja dan layanan yang diberikan. Meskipun persentase puas lebih rendah dibandingkan dengan sangat puas, namun 25% mahasiswa menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa sejumlah mahasiswa masih merasa puas dengan keandalan tenaga kependidikan, meskipun tidak seoptimal dengan responden yang sangat puas. Persentase 19% yang menyatakan kurang puas menunjukkan adanya sebagian mahasiswa yang merasa keandalan tenaga kependidikan masih perlu ditingkatkan. Ini menjadi sinyal untuk melakukan evaluasi lebih lanjut dan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Persentase 10% yang menyatakan tidak puas menunjukkan bahwa sejumlah mahasiswa merasa tidak puas dengan keandalan tenaga kependidikan. Hal ini menjadi indikasi bahwa ada area tertentu yang perlu dievaluasi dan diperbaiki dalam layanan. Evaluasi lebih lanjut dan tindak lanjut dapat membantu meningkatkan keandalan tenaga kependidikan, khususnya untuk kelompok mahasiswa yang menyatakan kurang puas atau tidak puas. Pemahaman mendalam terhadap persepsi kepuasan ini dapat membimbing langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

d. EMPATHY

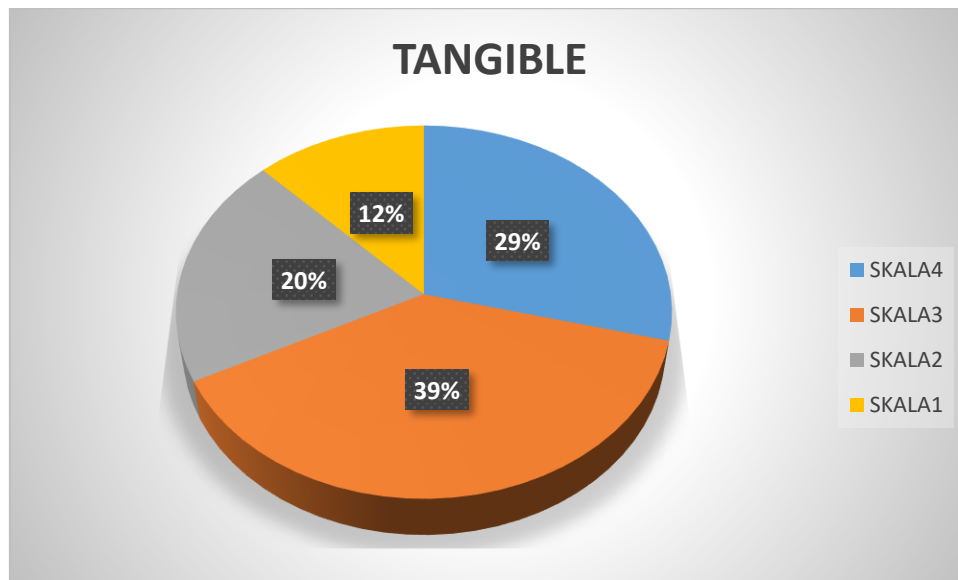
Aspek empati menekankan pada kesediaan dan kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian dan dukungan kepada mahasiswa. Hal ini mencakup kemampuan untuk memahami dan menghargai perasaan, kebutuhan, dan masalah mahasiswa, serta menunjukkan kepedulian dan sikap responsif dalam membantu mereka. Data survey dapat dilihat pada chart berikut ini:



Interpretasi yang Anda berikan sangat baik. Berikut adalah ringkasan interpretasi untuk masing-masing kategori kepuasan berdasarkan data tingkat empati tenaga kependidikan: Persentase 39% mahasiswa yang menyatakan sangat puas mencerminkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dengan tingkat empati yang ditunjukkan oleh tenaga kependidikan. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa didengar dan dipahami dalam interaksi dengan tenaga kependidikan. Dengan 24% mahasiswa yang menyatakan puas, dapat disimpulkan bahwa sejumlah mahasiswa merasa puas dengan tingkat empati yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Meskipun tidak sebesar sangat puas, persentase ini tetap mencerminkan tingkat kepuasan yang baik. Persentase 21% yang menyatakan kurang puas menunjukkan adanya sebagian mahasiswa yang merasa tingkat empati tenaga kependidikan perlu ditingkatkan. Ini menjadi area fokus untuk memahami lebih lanjut penyebab ketidakpuasan dan mengambil langkah-langkah perbaikan. Persentase 16% yang menyatakan tidak puas menunjukkan bahwa sejumlah mahasiswa merasa tidak puas dengan tingkat empati tenaga kependidikan. Ini menjadi sinyal bahwa perlu ada evaluasi lebih lanjut dan mungkin perbaikan dalam cara interaksi dan respons empati yang diberikan. Evaluasi lebih lanjut dan tindak lanjut dapat membantu meningkatkan tingkat empati tenaga kependidikan, khususnya untuk kelompok mahasiswa yang menyatakan kurang puas atau tidak puas. Pemahaman mendalam terhadap persepsi kepuasan ini dapat membimbing langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

e. TANGIBLE

Aspek tangible mencakup penilaian mahasiswa terhadap tenaga kependidikan berdasarkan tampilan fisik dan visual yang mudah dipahami serta kesan profesionalitas yang ditampilkan. Hal ini dapat mencakup penampilan fisik, presentasi materi, penggunaan teknologi yang relevan, dan kualitas fasilitas yang digunakan dalam proses pendidikan. Data survey dapat dilihat pada chart berikut:



Interpretasi yang Anda berikan sangat jelas. Berikut adalah ringkasan interpretasi untuk masing-masing kategori kepuasan berdasarkan data aspek tangible dari layanan tenaga kependidikan: Persentase 39% mahasiswa yang menyatakan sangat puas mencerminkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa sangat puas dengan aspek tangible yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Ini dapat mencakup fasilitas fisik, materi pelajaran, atau barang-barang fisik lainnya yang dapat dirasakan. Dengan 29% mahasiswa yang menyatakan puas, dapat disimpulkan bahwa sejumlah besar mahasiswa merasa puas dengan aspek tangible dari layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Meskipun tidak sebesar sangat puas, persentase ini tetap mencerminkan tingkat kepuasan yang positif. Persentase 20% yang menyatakan kurang puas menunjukkan adanya sebagian mahasiswa yang merasa bahwa aspek tangible dari layanan perlu ditingkatkan. Ini menjadi area fokus untuk memahami lebih lanjut penyebab ketidakpuasan dan mengambil langkah-langkah perbaikan. Persentase 12% yang menyatakan tidak puas menunjukkan bahwa sejumlah mahasiswa merasa tidak puas dengan aspek tangible yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Ini menjadi sinyal bahwa perlu ada evaluasi lebih lanjut dan mungkin perbaikan dalam hal-hal seperti fasilitas fisik atau materi pelajaran. Evaluasi lebih lanjut dan tindak lanjut dapat membantu meningkatkan aspek tangible dari layanan tenaga kependidikan, khususnya untuk kelompok mahasiswa yang menyatakan kurang puas atau tidak puas. Pemahaman mendalam terhadap persepsi kepuasan ini dapat membimbing langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

F. KESIMPULAN

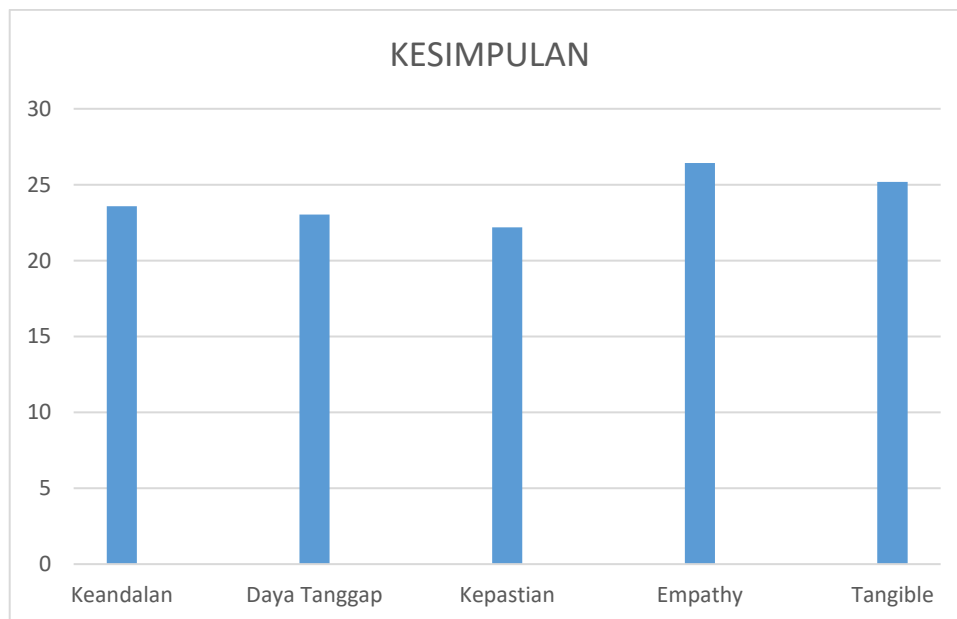
Berdasarkan data yang ada pada chart di jika dibuat dalam table tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan maka hasilnya dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Proses Tenaga Kependidikan

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Keandalan terkait dengan kemampuan tenaga kependidikan untuk memberikan layanan secara konsisten, dapat diandalkan, dan sesuai dengan harapan mahasiswa	42	26	22	10
2	Daya tanggap menyangkut pemberian bantuan kemampuan tenaga kependidikan dalam merespons dengan cepat, membantu, dan memberikan pelayanan yang responsif terhadap	41	23	22	14

	kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa				
3	Kepastian menyangkut memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan standar yang ditetapkan	46	25	19	10
4	Empathy terkait dengan kesediaan dan kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian, memahami, dan mendukung mahasiswa	39	24	21	16
5	Tangible: kepuasan mahasiswa terhadap terhadap aspek fisik dan visual, seperti tampilan profesionalitas, komunikasi yang mudah dipahami,	39	29	20	12
	Rata –rata	41,4	25,4	20,8	12,4

Berdasarkan data pada table diatas, maka kesimpulan untuk setiap aspek dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap tenaga kependidikan

Kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan memiliki variasi, namun mayoritas merasa puas atau sangat puas. Perlu adanya evaluasi lebih lanjut terutama pada aspek-aspek yang mendapatkan tingkat kepuasan lebih rendah guna meningkatkan pengalaman mahasiswa secara menyeluruh. Kesimpulan ini menggarisbawahi perlunya pendekatan yang holistik dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan, dengan memperhatikan aspek-aspek seperti keandalan, empati, dan fasilitas tangibles. Evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi pengalaman belajar mahasiswa

G. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis hasil survey mahasiswa prodi pastoral konseling terhadap tenaga kependidikan maka rekomendasi dan tindaklanjut untuk perbaikan layanan adalah sebagai berikut:
Rekomendasi untuk Aspek Keandalan:

1. Melakukan evaluasi kinerja tenaga kependidikan secara berkala untuk memastikan kehandalan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.
2. Mengadakan pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi tenaga kependidikan dalam hal keandalan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Tindak Lanjut untuk Aspek Keandalan:

1. Membangun sistem pengawasan dan umpan balik yang efektif untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah kehandalan yang mungkin timbul.
2. Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara tenaga kependidikan untuk memastikan konsistensi dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Rekomendasi untuk Aspek Daya Tanggap:

1. Mengimplementasikan sistem pelaporan dan penanganan keluhan yang efisien untuk memastikan responsifitas yang cepat terhadap kebutuhan dan masalah mahasiswa.
2. Mengadakan pelatihan untuk tenaga kependidikan dalam hal komunikasi dan interaksi dengan mahasiswa untuk meningkatkan daya tanggap mereka.

Tindak Lanjut untuk Aspek Daya Tanggap:

1. Memperkuat koordinasi antara berbagai unit pelayanan untuk meningkatkan responsifitas terhadap permintaan dan pertanyaan mahasiswa.

Rekomendasi untuk Aspek Kepastian:

1. Meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi terkait kebijakan dan prosedur pelayanan kepada mahasiswa.
2. Memperjelas dan menyediakan panduan yang mudah dipahami tentang kepastian pelayanan yang diberikan.

Tindak Lanjut untuk Aspek Kepastian:

1. Meningkatkan komunikasi antara tenaga kependidikan dan mahasiswa untuk memberikan keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan.

Rekomendasi untuk Aspek Empathy:

1. Mengadakan pelatihan dan program pengembangan soft skill bagi tenaga kependidikan untuk meningkatkan kemampuan empati dan kepedulian mereka terhadap mahasiswa.
2. Membangun mekanisme komunikasi yang terbuka dan ramah antara tenaga kependidikan dan mahasiswa untuk memahami kebutuhan dan perhatian mereka.

Tindak Lanjut untuk Aspek Empathy:

1. Menerapkan kebijakan dan praktek yang memperlihatkan kepedulian dan perhatian tenaga kependidikan terhadap kebutuhan individu dan kelompok mahasiswa.

Rekomendasi untuk Aspek Tangible:

1. Meningkatkan kualitas fasilitas fisik dan teknologi yang digunakan oleh tenaga kependidikan untuk memberikan layanan kepada mahasiswa.
2. Memperbaiki tampilan dan presentasi visual dari informasi dan komunikasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan kepada mahasiswa.

Tindak Lanjut untuk Aspek Tangible:

1. Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap tampilan dan profesionalisme tenaga kependidikan dalam berinteraksi dengan mahasiswa.

Dengan implementasi rekomendasi dan tindak lanjut di atas, diharapkan kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan dapat ditingkatkan dan pengalaman belajar mereka dapat lebih positif.

Ambon, Mei 2023

Ketua

Lembaga Penjaminan Mutu IKAN Ambon



[Handwritten Signature]
Dr. Yowelna Tarumasely, M.Pd
NIP: 197810152003122002