



**INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) AMBON**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA FISK  
TERHADAP LAYANAN INSTITUSI 2022-2023  
TAHUN 2023**



**INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) AMBON**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

**TAHUN 2023**

## **A. LATAR BELAKANG**

Survei kepuasan mahasiswa merupakan alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi. Latar belakang survei ini didasarkan pada pemahaman bahwa kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan institusi. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pandangan dan persepsi mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh IAKN Ambon.

Dalam konteks ini, survei kepuasan mahasiswa IAKN Ambon bertujuan untuk mengumpulkan data yang relevan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan karir, layanan minat dan softskill, layanan kesehatan, layanan beasiswa, layanan bimbingan karir, dan layanan kewirausahaan. Latar belakang survei ini dirancang untuk menyediakan landasan yang kuat dalam merencanakan dan meningkatkan kualitas layanan institusi, serta memastikan bahwa layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Dengan mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa melalui survei ini, IAKN Ambon dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, mengukur keberhasilan implementasi layanan, serta mengidentifikasi tren dan pola yang muncul dalam persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan-layanan tersebut. Dengan demikian, latar belakang survei ini memberikan landasan yang penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa institusi ini dapat terus memberikan pengalaman pendidikan yang memuaskan bagi mahasiswanya.

## **B. TUJUAN**

1. Mengevaluasi kepuasan mahasiswa: Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan-layanan yang disediakan oleh IAKN Ambon. Survei ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menyampaikan pendapat dan pengalaman mereka terkait layanan yang mereka gunakan. Dengan mengevaluasi kepuasan mahasiswa, institusi dapat memahami sejauh mana keberhasilan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Identifikasi area perbaikan: Survei kepuasan mahasiswa membantu institusi mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam layanan-layanan tertentu. Dengan menganalisis umpan balik yang diberikan oleh mahasiswa, institusi dapat mengidentifikasi kekurangan atau masalah yang ada dalam layanan dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi mahasiswa.
3. Memahami kebutuhan mahasiswa: Survei ini juga bertujuan untuk memahami kebutuhan dan preferensi mahasiswa. Dengan memperoleh wawasan tentang apa yang diharapkan oleh mahasiswa dari layanan-layanan institusi, IAKN Ambon dapat merencanakan pengembangan dan penyempurnaan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Tujuan ini melibatkan pemahaman yang lebih baik tentang minat, keinginan, dan tantangan yang dihadapi oleh mahasiswa dalam mengakses dan memanfaatkan layanan-layanan tersebut.
4. Pengambilan keputusan berdasarkan data: Survei kepuasan mahasiswa menyediakan data yang berharga bagi institusi dalam mengambil keputusan terkait perbaikan dan pengembangan layanan. Data yang diperoleh dari survei ini dapat membantu institusi dalam menentukan prioritas, alokasi sumber daya, dan pengembangan strategi yang tepat untuk meningkatkan layanan institusi secara keseluruhan.

## **C. SASARAN**

1. Sasaran dari survei kepuasan mahasiswa IAKN Ambon terhadap layanan institusi yang terdiri dari bimbingan karir, layanan minat dan softskill, layanan kesehatan, layanan beasiswa, layanan bimbingan karir, dan layanan kewirausahaan adalah mahasiswa yang sedang aktif menjalani studi di IAKN Ambon. Survei ini ditujukan kepada seluruh populasi mahasiswa yang terdaftar di institusi tersebut.
2. Sasaran utama survei ini adalah untuk mendapatkan pandangan dan umpan balik dari mahasiswa mengenai kepuasan mereka terhadap layanan-layanan institusi yang mereka gunakan. Sasaran ini mencakup mahasiswa dari berbagai program studi dan tingkat semester yang berbeda. Tujuan

survei ini adalah untuk mencakup sebanyak mungkin mahasiswa agar dapat mewakili berbagai perspektif dan pengalaman mahasiswa di IAKN Ambon.

3. Dengan menyasar seluruh populasi mahasiswa, survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi. Data yang diperoleh dari survei ini akan menjadi representatif dari pandangan mahasiswa secara keseluruhan, sehingga institusi dapat memperoleh wawasan yang valid dan bermanfaat untuk pengembangan dan perbaikan layanan yang mereka sediakan.
4. Dalam survei ini, setiap mahasiswa diundang untuk berpartisipasi dan memberikan tanggapan mereka terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan layanan-layanan yang ditawarkan oleh IAKN Ambon. Semua tanggapan dan umpan balik yang diberikan akan dianalisis secara anonim dan digunakan untuk evaluasi dan pengembangan layanan institusi yang lebih baik di masa mendatang.

#### **D. TEKNIK PELAKSANAAN DAN SURVEY**

##### **1) Pelaksanaan Survey**

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa IAKN Ambon terhadap layanan institusi yang terdiri dari bimbingan karir, layanan minat dan softskill, layanan kesehatan, layanan beasiswa, layanan bimbingan karir, dan layanan kewirausahaan dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

1. **Desain Survei:** Pertama, survei perlu didesain dengan baik. Hal ini meliputi pemilihan pertanyaan yang relevan dan sesuai dengan tujuan survei, pengaturan skala penilaian, dan penyusunan instruksi yang jelas bagi responden. Survei dapat berbentuk kuesioner yang dapat diisi secara online atau dalam bentuk cetak.
2. **Penyebaran Survei:** Setelah desain survei selesai, langkah selanjutnya adalah menyebarluaskan survei kepada mahasiswa. Survei dapat disebarluaskan melalui email, platform pembelajaran online, media sosial, atau platform survei online. Pastikan menyertakan penjelasan mengenai tujuan survei, pentingnya partisipasi mahasiswa, dan jaminan kerahasiaan tanggapan.
3. **Periode Pengisian Survei:** Tentukan periode waktu yang diberikan kepada mahasiswa untuk mengisi survei. Berikan waktu yang cukup agar mahasiswa memiliki kesempatan yang memadai untuk meluangkan waktu dan memberikan tanggapan secara seksama. Ingatkan mahasiswa mengenai batas waktu pengisian survei agar tidak terlewatkan.
4. **Pengumpulan dan Analisis Data:** Setelah periode pengisian survei berakhir, data yang diperoleh perlu dikumpulkan dan dianalisis. Data dapat dikumpulkan dari platform survei online atau dari kuesioner cetak yang dikumpulkan secara fisik. Gunakan perangkat lunak analisis data untuk menganalisis dan menginterpretasikan hasil survei secara statistik.
4. **Penyajian Hasil:** Hasil survei perlu disajikan dengan jelas dan komprehensif. Buat laporan yang merangkum temuan dan analisis dari survei. Sampaikan hasil survei kepada pihak yang berkepentingan, seperti pimpinan institusi, staf pengelola layanan, dan mahasiswa secara keseluruhan. Hasil survei juga dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dan perbaikan layanan.

##### **2) Teknik Survey**

Dalam melaksanakan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi, terdapat beberapa teknik survei yang dapat digunakan. Berikut ini adalah beberapa teknik survei yang umum digunakan:

1. **Kuesioner:** Teknik survei dengan menggunakan kuesioner adalah salah satu yang paling umum digunakan. Kuesioner berisi serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada responden. Pertanyaan dapat berupa pilihan ganda, skala penilaian, pertanyaan terbuka, atau kombinasi dari berbagai jenis pertanyaan. Kuesioner dapat disebarluaskan secara online melalui platform survei seperti Google Forms atau survei dapat dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuesioner cetak.
2. **Wawancara:** Metode wawancara dapat digunakan untuk survei kepuasan mahasiswa dengan cara langsung berkomunikasi dengan responden. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon. Pada wawancara, pewawancara mengajukan pertanyaan langsung kepada mahasiswa dan mencatat tanggapan mereka. Metode ini memberikan kesempatan untuk

menjelaskan pertanyaan yang mungkin ambigu dan mendapatkan informasi lebih mendalam tentang persepsi dan pengalaman mahasiswa.

3. Focus Group Discussion (FGD): Teknik FGD melibatkan sekelompok mahasiswa yang berkumpul untuk berdiskusi tentang topik yang relevan dengan survei. FGD dapat digunakan untuk mendapatkan pandangan yang lebih mendalam dan pemahaman yang lebih komprehensif tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi. Diskusi dalam FGD dapat memunculkan ide, pengalaman, dan pandangan yang saling melengkapi di antara peserta.
4. Observasi: Observasi merupakan teknik survei yang melibatkan pengamatan langsung terhadap perilaku dan interaksi mahasiswa dengan layanan institusi. Observasi dapat dilakukan secara langsung di lokasi layanan atau melalui rekaman video. Dengan observasi, dapat diamati bagaimana mahasiswa berinteraksi dengan layanan, reaksi mereka, dan masalah yang mungkin mereka hadapi.

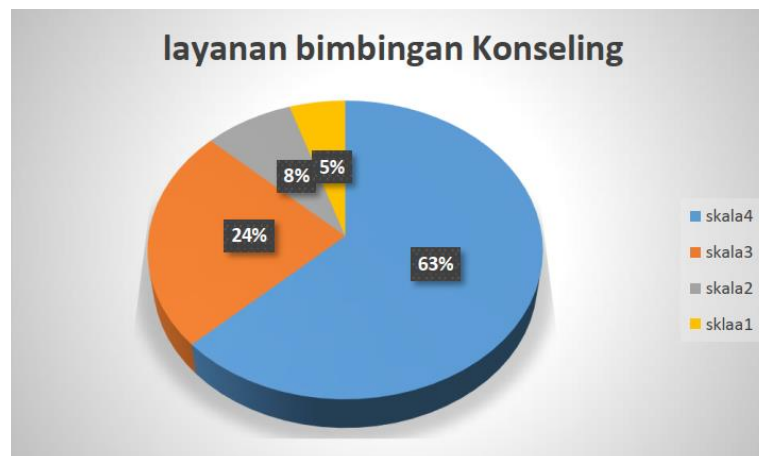
## E. HASIL SURVEY

Tingkat kepuasan mahasiswa IAKN Ambon terhadap layanan institusi pada semester genap Tahun akademik 2022/2023 sebagai berikut :

### 1) Bimbingan Konseling

Layanan bimbingan konseling adalah suatu bentuk pelayanan yang ditujukan untuk membantu individu dalam mengatasi masalah pribadi, emosional, sosial, atau akademik yang dapat mempengaruhi kesejahteraan mereka. Layanan ini bertujuan untuk membantu individu dalam mengembangkan pemahaman tentang diri sendiri, memecahkan masalah, dan mencapai tujuan pribadi yang diinginkan. Dalam konteks institusi pendidikan, layanan bimbingan konseling sering kali ditujukan untuk mahasiswa.

Bimbingan konseling dapat mencakup berbagai aspek kehidupan mahasiswa, termasuk kehidupan akademik, karir, interpersonal, dan kesejahteraan mental. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk membantu mahasiswa mengoptimalkan potensi mereka, merencanakan masa depan, dan mengatasi tantangan yang mungkin mereka hadapi selama studi mereka. . Data survey menyangkut kepuasan mahasiswa terkait kecukupan sarana prasarana dapat dilihat pada chart berikut ini:



Gambar 1. Layanan Bimbingan Konseling

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa mahasiswa yang menyatakan Sangat Puas terhadap layanan bimbingan konseling sebesar 73%, Puas: 20%, Kurang Puas: 4% dan Tidak Puas: 3%. Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden (73%) merasa sangat puas dengan layanan bimbingan konseling yang disediakan oleh institusi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan bimbingan konseling tersebut berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa dalam mengatasi masalah pribadi, emosional, sosial, atau akademik. Sebanyak 20% responden menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan tersebut. Meskipun persentasenya lebih rendah dibandingkan dengan yang sangat

puas, tetap menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan bimbingan konseling. Sejumlah 4% responden menyatakan bahwa mereka kurang puas dengan layanan tersebut. Meskipun angka ini tidak signifikan, tetap perlu diperhatikan untuk mengidentifikasi alasan di balik ketidakpuasan tersebut dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Hanya 3% responden yang menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan layanan bimbingan konseling. Meskipun persentasenya kecil, penting untuk memperhatikan tanggapan ini dan memahami alasan di balik ketidakpuasan tersebut.

## 2) Layanan Minat dan Soft Skill

Layanan ini bertujuan untuk membantu mahasiswa mengidentifikasi minat dan bakat pribadi mereka serta mengembangkan keterampilan tambahan yang melengkapi keahlian akademik. Softskill seperti kepemimpinan, komunikasi, dan kerjasama tim menjadi fokus dalam layanan ini, yang penting dalam dunia kerja. Data survey menyangkut kepuasan mahasiswa terkait aksesibilitas sarana prasarna dapat dilihat pada chart berikut ini:



Gambar 2. Layanan Soft Skill

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa mahasiswa yang menyatakan Sangat Puas terhadap layanan Sangat Puas, 70%, Puas: 19%, Kurang Puas: 8%, Tidak Puas: 3%, Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden (70%) merasa sangat puas dengan layanan softskill yang disediakan oleh institusi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan tersebut berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa terkait pengembangan softskill. Sebanyak 19% responden menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan tersebut. Meskipun persentasenya lebih rendah dibandingkan dengan yang sangat puas, tetap menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan softskill. Sejumlah 8% responden menyatakan bahwa mereka kurang puas dengan layanan tersebut. Meskipun angka ini tidak signifikan, tetap perlu diperhatikan untuk mengidentifikasi alasan di balik ketidakpuasan tersebut dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Hanya 3% responden yang menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan layanan softskill. Meskipun persentasenya kecil, penting untuk memperhatikan tanggapan ini dan memahami alasan di balik ketidakpuasan tersebut.

## 3) Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan berkaitan dengan kesehatan fisik dan mental mahasiswa. Ini meliputi akses ke fasilitas kesehatan di kampus, konseling, dukungan kesehatan mental, dan pelayanan kesehatan lainnya. Tujuan layanan ini adalah menjaga kesehatan dan kesejahteraan mahasiswa agar dapat menghadapi tantangan akademik dan kehidupan sehari-hari. Data survey menyangkut kepuasan mahasiswa terkait kualitas sarana prasarna dapat dilihat pada chart berikut ini:

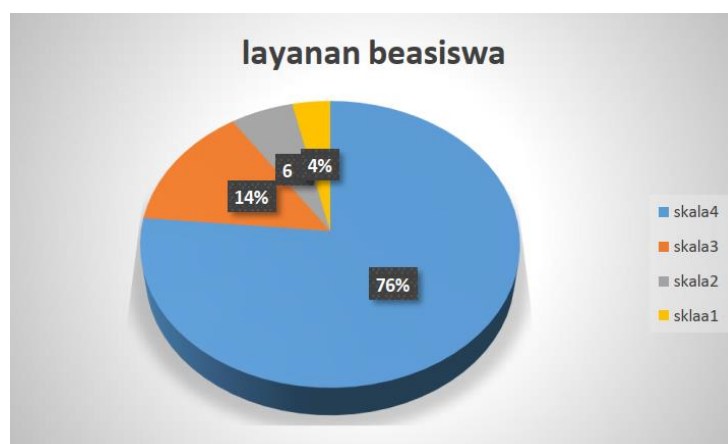


Gambar 3. Layanan Kesehatan

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa mahasiswa yang menyatakan Sangat Puas terhadap layanan kesehatan sebesar Sangat Puas: 60%, Puas: 24%, Kurang Puas: 7% dan Tidak Puas: 4%. Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden (60%) merasa sangat puas dengan layanan kesehatan yang disediakan oleh institusi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan tersebut berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa terkait dengan pemeliharaan kesehatan dan perawatan. Sebanyak 24% responden menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan tersebut. Meskipun persentasenya lebih rendah dibandingkan dengan yang sangat puas, tetap menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan kesehatan. Sejumlah 7% responden menyatakan bahwa mereka kurang puas dengan layanan tersebut. Meskipun angka ini tidak signifikan, tetap perlu diperhatikan untuk mengidentifikasi alasan di balik ketidakpuasan tersebut dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Hanya 4% responden yang menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan layanan kesehatan. Meskipun persentasenya kecil, penting untuk memperhatikan tanggapan ini dan memahami alasan di balik ketidakpuasan tersebut.

#### 4) Layanan Beasiswa

Layanan beasiswa bertujuan untuk memberikan informasi dan bantuan terkait peluang beasiswa dan pembiayaan pendidikan untuk mahasiswa. Layanan ini membantu mahasiswa mencari sumber dana yang memadai untuk menunjang pendidikan mereka, sehingga meminimalkan beban finansial yang dapat mempengaruhi kinerja akademik. Data survey menyangkut kepuasan mahasiswa terkait aksesibilitas sarana prasarna dapat dilihat pada chart berikut ini:



Gambar 4. Layanan Beasiswa

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa mahasiswa yang menyatakan Sangat Puas terhadap layanan beasiswa sebesar 65%, Puas: 12%, Kurang Puas: 5% dan Tidak Puas: 3%. Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden (65%) merasa sangat puas dengan layanan beasiswa yang disediakan oleh institusi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan beasiswa tersebut berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa terkait dengan pembiayaan pendidikan mereka. Sebanyak 12% responden menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan tersebut. Meskipun persentasenya lebih rendah dibandingkan dengan yang sangat puas, tetap menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan beasiswa. Sejumlah 5% responden menyatakan bahwa mereka kurang puas dengan layanan tersebut. Meskipun angka ini tidak signifikan, tetap perlu diperhatikan untuk mengidentifikasi alasan dibalik ketidakpuasan tersebut dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Hanya 3% responden yang menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan layanan beasiswa. Meskipun persentasenya kecil, penting untuk memperhatikan tanggapan ini dan memahami alasan di balik ketidakpuasan tersebut.

### 5) Layanan Bimbingan Karir

Layanan bimbingan karir memiliki fokus yang serupa dengan poin pertama, tetapi menekankan pada aspek bimbingan dan pengambilan keputusan karir. Layanan ini membantu mahasiswa dalam merencanakan karir mereka, mengeksplorasi pilihan karir yang sesuai dengan minat dan keahlian, serta memberikan panduan untuk mencapai tujuan karir mereka. Data survey mengenai kepuasan mahasiswa terkait aksesibilitas sarana prasarana dapat dilihat pada chart berikut ini:



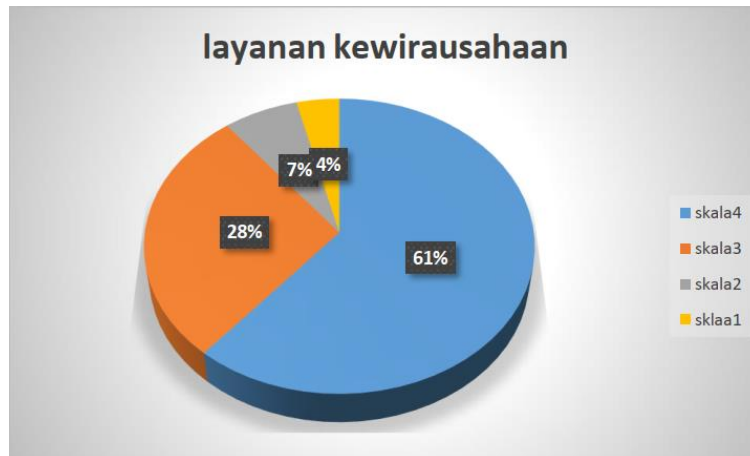
Gambar 5. Layanan Bimbingan Karir

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa mahasiswa yang menyatakan Sangat Puas terhadap layanan bimbingan karir sebesar 63%, Puas: 24%, Kurang Puas: 8% dan Tidak Puas: 5%. Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden (63%) merasa sangat puas dengan layanan bimbingan karir yang disediakan oleh institusi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan bimbingan karir tersebut berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa terkait dengan pengembangan karir mereka. Sebanyak 24% responden menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan tersebut. Meskipun persentasenya lebih rendah dibandingkan dengan yang sangat puas, tetap menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan bimbingan karir. Sejumlah 8% responden menyatakan bahwa mereka kurang puas dengan layanan tersebut. Meskipun angka ini tidak signifikan, tetap perlu diperhatikan untuk mengidentifikasi alasan di balik ketidakpuasan tersebut dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Hanya 5% responden yang menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan layanan bimbingan karir. Meskipun persentasenya kecil, penting untuk memperhatikan tanggapan ini dan memahami alasan di balik ketidakpuasan tersebut.

### 6) Layanan Kewirausahaan

Layanan kewirausahaan mendukung pengembangan kewirausahaan dan inovasi di kalangan mahasiswa. Ini meliputi pelatihan, mentorship, dan akses ke sumber daya yang relevan bagi

mahasiswa yang tertarik untuk menjalankan usahasendiri atau berkontribusi pada dunia wirausaha. Data survey menyangkut kepuasan mahasiswa terkaitaksesibilitas sarana prasarna dapat dilihat pada chart berikut ini:



Gambar 6. Layanan Kewirausahaan

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa mahasiswa yang menyatakan Sangat Puas terhadap layanan kewirausahaan sebesar63%, Puas: 29%, Kurang Puas: 7% dan Tidak Puas: 4%. Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden(63%) merasa sangat puas dengan layanan kewirausahaan yang disediakan oleh institusi. Hal ini menunjukkan bahwalayanan kewirausahaan tersebut berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa terkait denganpengembangan keterampilan dan pengetahuan wirausaha. Sebanyak 29% responden menyatakan bahwa merekapuas dengan layanan tersebut. Meskipun persentasenya lebih rendah dibandingkan dengan yang sangat puas, tetapmenunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan kewirausahaan.Sejumlah 7% responden menyatakan bahwa mereka kurang puas dengan layanan tersebut. Meskipun angka ini tidaksignifikan, tetap perlu diperhatikan untuk mengidentifikasi alasan di balik ketidakpuasan tersebut dan melakukanperbaikan yang diperlukan. Hanya 4% responden yang menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan layanankewirausahaan. Meskipun persentasenya kecil, penting untuk memperhatikan tanggapan ini dan memahami alasan dibalik ketidakpuasan tersebut

### 7) Layanan Minat Dan Bakat

Layanan minat dan bakat bertujuan untuk membantu mahasiswa dalam mengenali dan mengembangkan minat serta bakat yangdimiliki, sehingga mereka dapat memanfaatkannya dalam pemilihan karir dan pengembangan diri. Data survey menyangkutkepuasan mahasiswa terkait aksesibilitas sarana prasarna dapat dilihat pada chart berikut ini:



Gambar 7. Layanan Minat dan Bakat



Berdasarkan data diatas terlihat bahwa mahasiswa yang menyatakan Sangat Puas terhadap layanan minat dan bakat sebesar 72%, Puas: 17%, Kurang Puas: 9% dan Tidak Puas: 2%. Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden (72%) merasa sangat puas dengan layanan minat dan bakat yang disediakan oleh institusi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan tersebut berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa terkait dengan pengembangan minat dan bakat mereka. Sebanyak 17% responden menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan tersebut. Meskipun persentasenya lebih rendah dibandingkan dengan yang sangat puas, tetap menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan minat dan bakat. Sejumlah 9% responden menyatakan bahwa mereka kurang puas dengan layanan tersebut. Meskipun angka ini tidak signifikan, tetap perlu diperhatikan untuk mengidentifikasi alasan di balik ketidakpuasan tersebut dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Hanya 2% responden yang menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan layanan minat dan bakat. Meskipun persentasenya kecil, penting untuk memperhatikan tanggapan ini dan memahami alasan di balik ketidakpuasan tersebut.

## F. KESIMPULAN

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

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan institusi

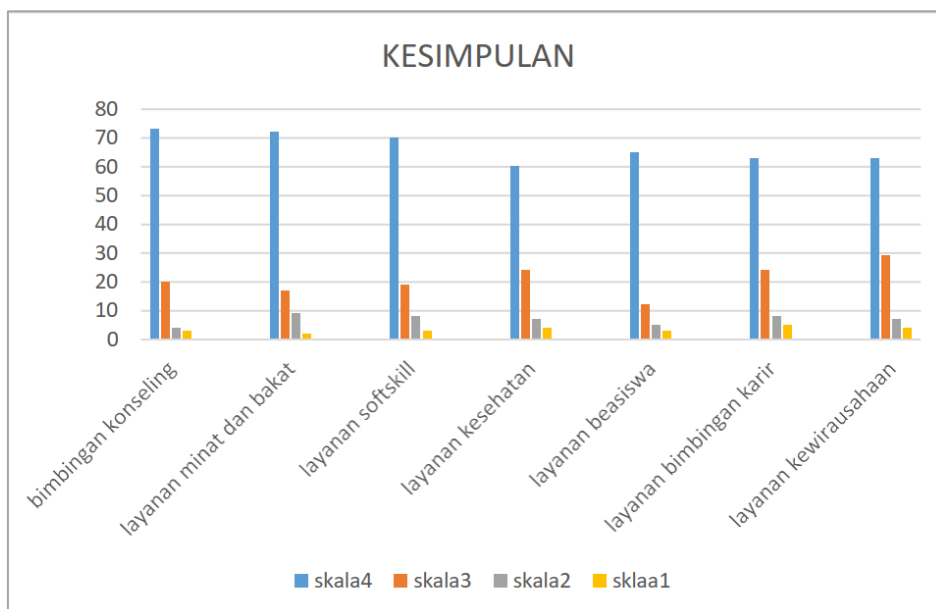
No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Bimbingan konseling	73	20	4	3
2	Layanan minat dan bakat	72	17	9	2
3	Layanan Soft Skill	70	19	8	3
4	Layanan Kesehatan	60	24	7	4
5	Layanan Beasiswa	79	13	5	3
6	Layanan Bimbingan Karir	63	24	8	5
Rata –rata		68,14	20,86	6,86	3,43

Berdasarkan hasil analisis data untuk berbagai layanan di IAKN Ambon, dapat disimpulkan bahwa secara umum, mayoritas mahasiswa merasa sangat puas atau puas terhadap layanan-layanan yang disediakan oleh institusi. Layanan bimbingan karir, layanan minat dan bakat, layanan softskill, layanan kesehatan, layanan beasiswa, dan layanan bimbingan konseling memiliki persentase kepuasan yang cukup tinggi.

Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas atau puas dengan layanan tersebut, menunjukkan bahwa layanan-layanan tersebut efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Meskipun ada sebagian kecil mahasiswa yang menyatakan kurang puas atau tidak puas terhadap beberapa layanan, persentase ini cenderung rendah dan tidak signifikan secara keseluruhan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, perlu diperhatikan tanggapan dan masukan dari mahasiswa yang kurang puas atau tidak puas. Hal ini dapat menjadi peluang untuk mengidentifikasi area-area perbaikan yang dapat dilakukan oleh institusi guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa secara lebih baik.

Secara keseluruhan, hasil survei kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa layanan-layanan yang disediakan oleh IAKN Ambon telah memberikan dampak positif bagi mahasiswa dalam pengembangan akademik, karir, minat dan bakat, softskill, kesehatan, serta mendukung keberhasilan studi mereka. Evaluasi rutin dan perbaikan berkelanjutan atas layanan-layanan ini akan memastikan institusi terus memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan mahasiswa. Berikut disajikan data kesimpulan survey dalam bentuk grafik:



Gambar 7. Grafik Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap saran prasarana

## G. REKOMENDASI

Berdasarkan analisa hasil survey mahasiswa IAKN terhadap layanan institusi pada tahun akademik 2022/2023 maka dibuatlah rekomendasi dan tindak lanjut untuk perbaikan layanan sebagai berikut:

Rekomendasi untuk Layanan Bimbingan Karir:

1. Melakukan evaluasi terhadap program bimbingan karir yang ada untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.
2. Menyediakan informasi yang lebih komprehensif tentang peluang karir di berbagai bidang serta tuntutan pasar kerja saat ini.
3. Mengadakan seminar dan workshop yang melibatkan praktisi industri atau alumni untuk memberikan wawasan langsung tentang dunia kerja dan memperluas jaringan kontak mahasiswa.
4. Meningkatkan aksesibilitas dan ketersediaan sumber daya yang mendukung pengembangan karir, seperti perpustakaan karir online, bahan referensi, dan alat penilaian minat karir.
5. Membentuk kerjasama dengan perusahaan dan organisasi eksternal untuk menyediakan magang, kerja sama proyek, atau peluang pengalaman kerja bagi mahasiswa.

Rekomendasi untuk Layanan Minat dan Bakat:

1. Meningkatkan diversitas kegiatan dan program yang disediakan untuk memenuhi berbagai minat dan bakat mahasiswa.
2. Mengadakan evaluasi minat dan bakat mahasiswa secara rutin untuk mengidentifikasi kebutuhan dan minat khusus mereka.
3. Menyediakan pelatihan atau workshop untuk mengembangkan keterampilan yang berkaitan dengan minat dan bakat tertentu.
4. Mendorong partisipasi aktif mahasiswa dalam kegiatan ekstrakurikuler yang sesuai dengan minat dan bakat mereka. Membentuk kelompok atau komunitas minat yang memungkinkan mahasiswa dengan minat yang sama untuk saling berbagi pengetahuan dan pengalaman.

Rekomendasi untuk Layanan Softskill:

1. Menyediakan program pelatihan softskill yang komprehensif, termasuk komunikasi efektif, kepemimpinan, kerjasama tim, dan keterampilan presentasi.
2. Melibatkan praktisi industri atau ahli dalam memberikan pelatihan softskill untuk memberikan perspektif praktis dan pengalaman nyata kepada mahasiswa.

3. Mendorong mahasiswa untuk terlibat dalam kegiatan organisasi, proyek, atau kerja tim yang memperkuat pengembangan softskill mereka.
4. Menyediakan penilaian dan umpan balik terhadap perkembangan softskill mahasiswa untuk membantu mereka dalam mengenali kekuatan dan area yang perlu diperbaiki.
5. Membangun kerjasama dengan perusahaan atau lembaga lain untuk menyediakan kesempatan pengalaman kerja atau magang yang membantu mahasiswa mengasah softskill mereka dalam lingkungan nyata.

#### Rekomendasi untuk Layanan Kesehatan:

1. Meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi mahasiswa, termasuk konseling psikologis, pemeriksaan kesehatan, dan program promosi kesehatan.
2. Mengadakan kegiatan edukatif tentang kesehatan mental, gaya hidup sehat, dan manajemen stres.
3. Menyediakan informasi dan sumber daya tentang layanan kesehatan di luar kampus, seperti rumah sakit, klinik, atau dokter spesialis.
4. Membentuk kerjasama dengan lembaga kesehatan setempat untuk menyediakan layanan kesehatan yang lebih luas dan terpadu bagi mahasiswa.
5. Membentuk tim kesehatan kampus yang terdiri dari dokter, perawat, dan konselor yang siap memberikan layanan dan dukungan kesehatan kepada mahasiswa.

#### Rekomendasi untuk Layanan Beasiswa:

1. Menyediakan informasi yang jelas dan terperinci mengenai persyaratan, prosedur, dan tenggat waktu aplikasi beasiswa.
2. Mengadakan workshop atau sesi informasi tentang strategi aplikasi beasiswa yang efektif.
3. Memberikan dukungan dalam proses pengajuan beasiswa, termasuk peninjauan dan umpan balik terhadap surat pengajuan atau proposal.
4. Meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan lembaga atau organisasi yang menyediakan beasiswa untuk memperoleh informasi terkini dan memperluas peluang beasiswa bagi mahasiswa.
5. Membentuk tim atau komite beasiswa yang berdedikasi untuk membantu mahasiswa dalam mencari, memahami, dan mengajukan beasiswa.

#### Rekomendasi untuk Layanan Bimbingan Konseling:

1. Menyediakan akses mudah dan rahasia bagi mahasiswa yang ingin mendapatkan bimbingan konseling.
2. Meningkatkan jumlah dan kualifikasi konselor yang tersedia untuk memberikan dukungan yang memadai kepada mahasiswa.
3. Mengadakan kegiatan edukatif tentang kesehatan mental, penyelesaian masalah, dan keterampilan hidup yang berguna bagi mahasiswa.
4. Mengembangkan program konseling yang spesifik, seperti konseling akademik, konseling karir, atau konseling kelompok.
5. Membentuk kerjasama dengan lembaga atau spesialis eksternal untuk memberikan layanan konseling yang lebih komprehensif dan mendalam.

#### Rekomendasi untuk Layanan Kewirausahaan:

1. Menyediakan pelatihan dan workshop kewirausahaan yang komprehensif untuk mahasiswa yang tertarik membangun usaha sendiri.
2. Mengadakan pertemuan atau diskusi dengan pengusaha atau wirausahawan sukses untuk memberikan wawasan dan inspirasi kepada mahasiswa.
3. Memberikan informasi tentang sumber daya dan bantuan yang tersedia bagi mahasiswa yang ingin memulai usaha mereka sendiri.
4. Mendorong mahasiswa untuk mengikuti kompetisi atau acara yang berhubungan dengan kewirausahaan untuk mengembangkan keterampilan dan jaringan mereka.

5. Membentuk pusat kewirausahaan di kampus yang menjadi tempat berkumpul, belajar, dan berkolaborasi bagi mahasiswa yang memiliki minat dalam bidang kewirausahaan.

Tindak lanjut untuk meningkatkan layanan-layanan yang disediakan oleh IAKN Ambon dapat meliputi langkah-langkah berikut:

1. Evaluasi Program: Lakukan evaluasi menyeluruh terhadap setiap layanan yang ada, termasuk bimbingan karir, layanan minat dan bakat, layanan softskill, layanan kesehatan, layanan beasiswa, layanan bimbingan konseling, dan layanan kewirausahaan. Identifikasi kekuatan dan kelemahan masing-masing layanan untuk menentukan area perbaikan yang perlu dilakukan.
2. Pengembangan Program: Berdasarkan hasil evaluasi, kembangkan program-program yang lebih relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa. Libatkan staf dan ahli terkait dalam merancang program-program baru yang inovatif dan sesuai dengan perkembangan terkini di bidang masing-masing layanan.
3. Penyediaan Sumber Daya: Pastikan tersedianya sumber daya yang memadai untuk mendukung pelaksanaan layanan-layanan tersebut. Hal ini meliputi alokasi anggaran yang memadai, peningkatan fasilitas, pengadaan perangkat dan teknologi yang diperlukan, serta pengembangan koleksi bahan referensi dan informasi terkait.
4. Pelatihan Staf: Lakukan pelatihan dan pengembangan staf yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan. Pastikan mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan layanan yang berkualitas. Selain itu, libatkan staf dalam kegiatan pengembangan diri dan pertukaran pengetahuan dengan staf dari lembaga sejenis untuk meningkatkan kompetensi mereka.
5. Meningkatkan Komunikasi: Tingkatkan komunikasi antara mahasiswa dan penyelenggara layanan. Buka saluran komunikasi yang efektif, seperti forum diskusi, saran dan pengaduan, atau survei rutin untuk memperoleh umpan balik langsung dari mahasiswa. Gunakan informasi ini sebagai acuan untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan.
6. Kerjasama dengan Pihak Eksternal: Bentuk kerjasama dengan perusahaan, lembaga kesehatan, lembaga pendanaan, dan pihak eksternal lainnya untuk meningkatkan kesempatan dan akses bagi mahasiswa. Jalin kemitraan yang saling menguntungkan dalam hal magang, beasiswa, pelatihan, dan pengembangan karir.
7. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan: Lakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan dan hasil layanan. Tinjau kembali data kepuasan mahasiswa secara rutin dan gunakan informasi tersebut untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.
8. Promosi dan Informasi: Tingkatkan promosi dan informasi mengenai layanan-layanan yang ada kepada mahasiswa. Gunakan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, website, brosur, dan pengumuman di kampus untuk menyampaikan informasi tentang layanan-layanan yang tersedia.

## **H. PENUTUP**

Dalam laporan ini, telah disajikan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan-layanan yang disediakan oleh IAKN Ambon. Survei dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang tersedia di institusi tersebut. Berbagai layanan yang diteliti meliputi bimbingan karir, layanan minat dan bakat, layanan softskill, layanan kesehatan, layanan beasiswa, layanan bimbingan konseling, dan layanan kewirausahaan. Melalui survei ini, diperoleh data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing layanan tersebut dalam persentase yang dijabarkan secara rinci. Berdasarkan analisis data, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa menunjukkan kepuasan terhadap layanan-layanan yang disediakan oleh IAKN Ambon.

Meskipun demikian, terdapat juga beberapa aspek yang memperlihatkan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada mahasiswa. Dalam rangka meningkatkan layanan-layanan tersebut, telah diberikan rekomendasi dan tindak lanjut yang dapat

diimplementasikan oleh IAKN Ambon. Rekomendasi tersebut mencakup langkah-langkah seperti evaluasi program, pengembangan program yang lebih relevan, penyediaan sumber daya yang memadai, pelatihan staf, peningkatan komunikasi dengan mahasiswa, kerjasama dengan pihak eksternal, monitoring dan evaluasi berkelanjutan, serta promosi dan informasi yang lebih baik.

Dengan melaksanakan tindak lanjut yang direkomendasikan, diharapkan IAKN Ambon dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang disediakan kepada mahasiswa, sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik. Peningkatan ini akan berdampak positif pada kepuasan dan pengembangan mahasiswa di institusi tersebut. Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan menjadi dasar bagi IAKN Ambon dalam mengambil langkah-langkah perbaikan dan pengembangan yang lebih baik di masa depan. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan di IAKN Ambon.

Ambon, Mei 2023

**Ketua  
Lembaga Penjaminan Mutu IKAN Ambon**



**Dr. Fowelna Tarumasely, M.Pd**  
**NIP: 197810152003122002**