

LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
TENDIK
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI AMBON
TAHUN AKADEMIK 2022/2023
2023

A. Latar Belakang

Sarana prasarana yang memadai merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung keberhasilan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Sarana prasarana yang baik tidak hanya mencakup fasilitas fisik, tetapi juga melibatkan teknologi, sumber daya, dan lingkungan yang memfasilitasi kegiatan akademik dan pengembangan diri mahasiswa. Oleh karena itu, penting untuk melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana di Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Ambon.

Laporan survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana di IAKN Ambon bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan, kualitas, dan kecukupan sarana prasarana yang disediakan oleh institusi. Informasi yang diperoleh dari survei ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dalam perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana prasarana yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Melalui survei ini, diharapkan dapat diketahui persepsi dan penilaian mahasiswa terhadap berbagai sarana prasarana, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, area studi, fasilitas olahraga, dan fasilitas teknologi yang tersedia. Selain itu, survei juga dapat mengidentifikasi kekurangan dan permasalahan yang ada dalam sarana prasarana, serta mencari solusi untuk meningkatkan kualitas dan keberlanjutan sarana prasarana tersebut.

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana di IAKN Ambon akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan mahasiswa terkait dengan fasilitas dan lingkungan belajar yang diberikan. Informasi ini dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan dan alokasi sumber daya yang tepat guna untuk meningkatkan kualitas sarana prasarana di IAKN Ambon, sehingga mampu menciptakan lingkungan belajar yang optimal dan mendukung keberhasilan mahasiswa

B. Tujuan

Tujuan survey kepuasan mahasiswa IAKN Ambon terhadap sarana prasarana adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana prasarana di IAKN Ambon:
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan fasilitas seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, area studi, fasilitas olahraga, dan fasilitas teknologi yang tersedia di kampus.
3. Mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas, kecukupan, dan aksesibilitas sarana prasarana yang disediakan.
4. Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan mahasiswa terkait sarana prasarana:
5. Memperoleh masukan dari mahasiswa mengenai kekurangan, permasalahan, atau hal-hal yang perlu diperbaiki dalam sarana prasarana yang ada.

C. Sasaran

1. Mengumpulkan data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana yang ada di IAKN Ambon, termasuk ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, area studi, fasilitas olahraga, dan fasilitas teknologi.
2. Menilai persepsi mahasiswa terhadap kualitas, kecukupan, dan aksesibilitas sarana prasarana yang disediakan di kampus.
3. Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan mahasiswa terkait pengembangan dan peningkatan sarana prasarana.
4. Menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana, seperti kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan akses.
5. Memperoleh masukan dan saran dari mahasiswa mengenai perbaikan atau peningkatan yang diinginkan dalam sarana prasarana yang ada.
6. Menyusun rekomendasi untuk perbaikan, peningkatan, atau pengembangan sarana prasarana yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
7. Memberikan data dan informasi yang objektif kepada pihak institusi untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dalam peningkatan kualitas sarana prasarana.
8. Meningkatkan kepuasan dan kenyamanan mahasiswa dalam lingkungan belajar melalui peningkatan kualitas sarana prasarana.
9. Memberikan dasar yang kuat untuk alokasi sumber daya yang efektif dan efisien dalam perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana prasarana.
10. Meningkatkan citra dan reputasi IAKN Ambon melalui pemberian sarana prasarana yang berkualitas dan memadai bagi mahasiswa

D. Teknik Pelaksanaan

Kuesioner: Persiapkan kuesioner yang mencakup pertanyaan terstruktur mengenai berbagai aspek sarana prasarana, seperti kebersihan, kualitas, aksesibilitas, kenyamanan, dan kecukupan. Kuesioner dapat disebarluaskan secara daring melalui platform survei online atau secara langsung kepada mahasiswa di kampus. Pastikan kuesioner mudah dipahami dan memberikan opsi jawaban yang jelas.

Wawancara: Selain kuesioner, lakukan wawancara langsung dengan sejumlah mahasiswa untuk mendapatkan pandangan lebih mendalam mengenai kepuasan mereka terhadap sarana prasarana. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui video conference, dan pertanyaan dapat diperluas untuk menggali masalah atau kebutuhan spesifik.

Observasi: Lakukan observasi langsung terhadap sarana prasarana yang ada di kampus, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas lainnya. Amati kondisi fisik, kebersihan, ketersediaan sumber daya, serta keberlanjutan pemeliharaan dan perbaikan.

Analisis data statistik: Setelah mengumpulkan data survei, lakukan analisis statistik untuk mengolah dan merangkum data dengan menggunakan metode yang relevan, seperti analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta analisis perbandingan atau korelasi antara variabel yang terkait.

Triangulasi data: Gunakan teknik triangulasi data untuk memperkuat validitas temuan. Bandingkan dan persilangkan hasil survei dengan data yang diperoleh dari sumber lain, seperti data kehadiran mahasiswa, laporan penggunaan fasilitas, atau masukan dari staf pengajar.

Pengolahan dan penyajian data: Sajikan hasil survei secara sistematis dan jelas dalam bentuk tabel, grafik, atau diagram untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi. Gunakan juga narasi atau deskripsi untuk menjelaskan temuan utama dan rekomendasi.

Umpan balik kepada responden: Berikan umpan balik kepada mahasiswa mengenai hasil survei dan rencana tindak lanjut yang akan diambil. Ini dapat dilakukan melalui publikasi laporan survei, pengumuman, atau sesi diskusi terbuka dengan mahasiswa.

Rekomendasi dan tindak lanjut: Berdasarkan hasil survei, susun rekomendasi yang spesifik dan realistis untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan terhadap sarana prasarana. Identifikasi langkah-langkah tindak lanjut yang perlu diambil oleh pihak institusi untuk mengatasi masalah yang diidentifikasi.

E. Hasil Survey

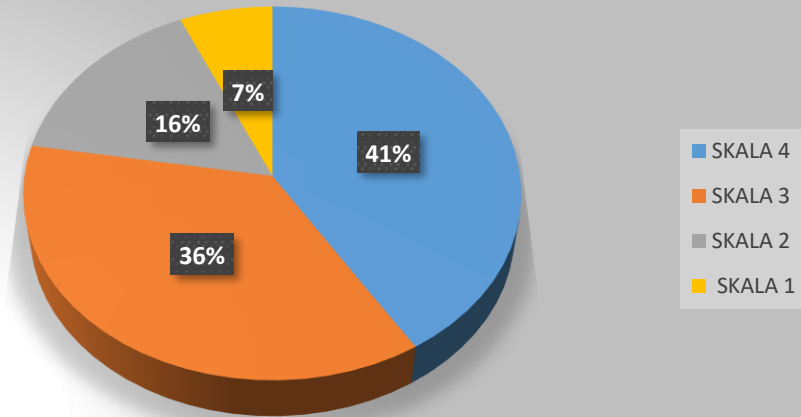
Tingkat kepuasan mahasiswa 13 prodi yang ada pada IAKN AMbon terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pada semester genap Tahun akademik 2022/2023 dapat dilihat pada shart berikut ini

.HASIL SURVEY SAPRAS

B. PRODI AGAMA BUDAYA

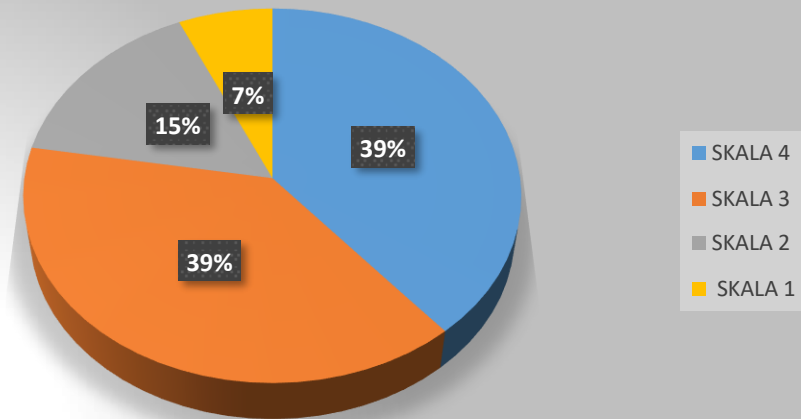
1. KECUKUPAN

KECUKUPAN



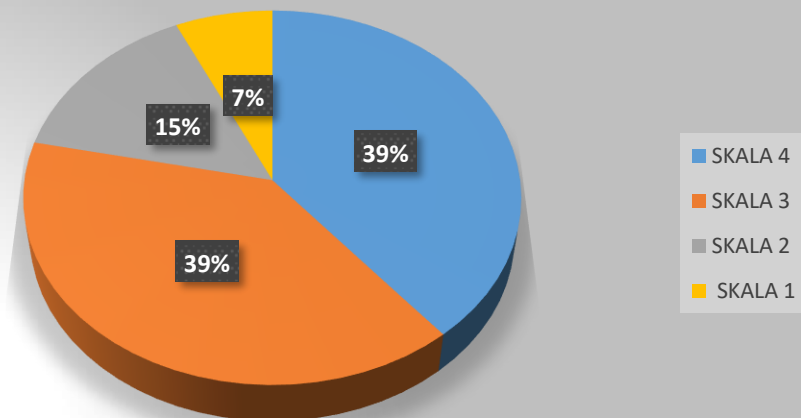
2. AKSESIBILITAS

AKSESIBILITAS

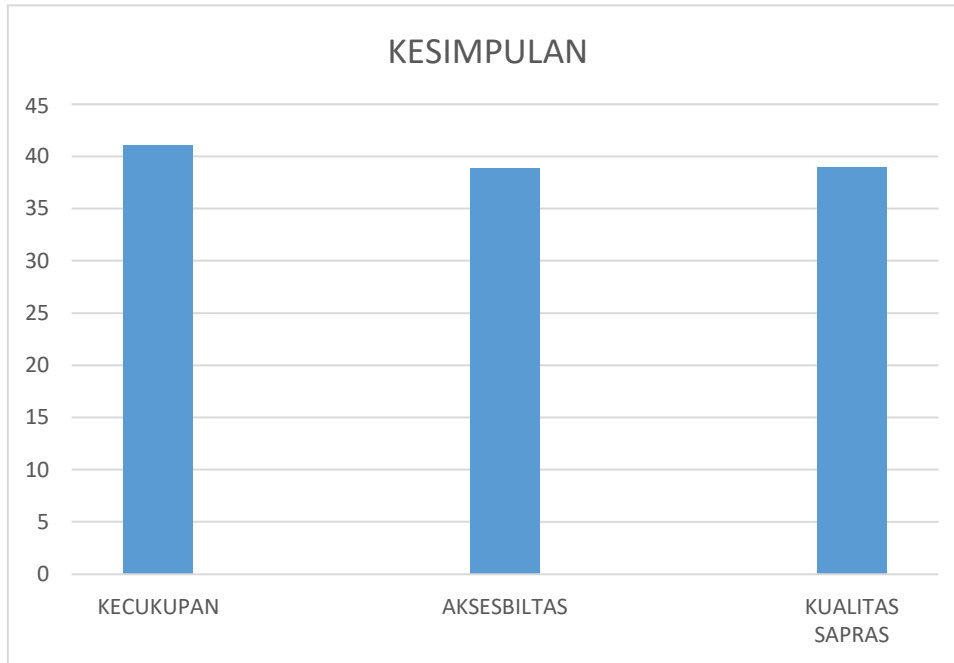


3. KUALITAS SARANA PRASARAN

KUALITAS SAPRAS

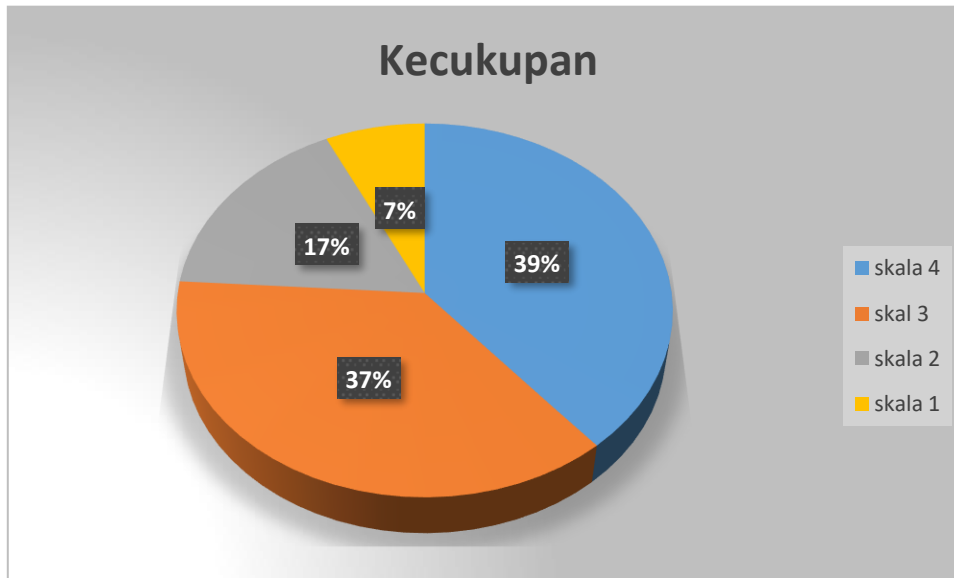


4. KESIMPULAN

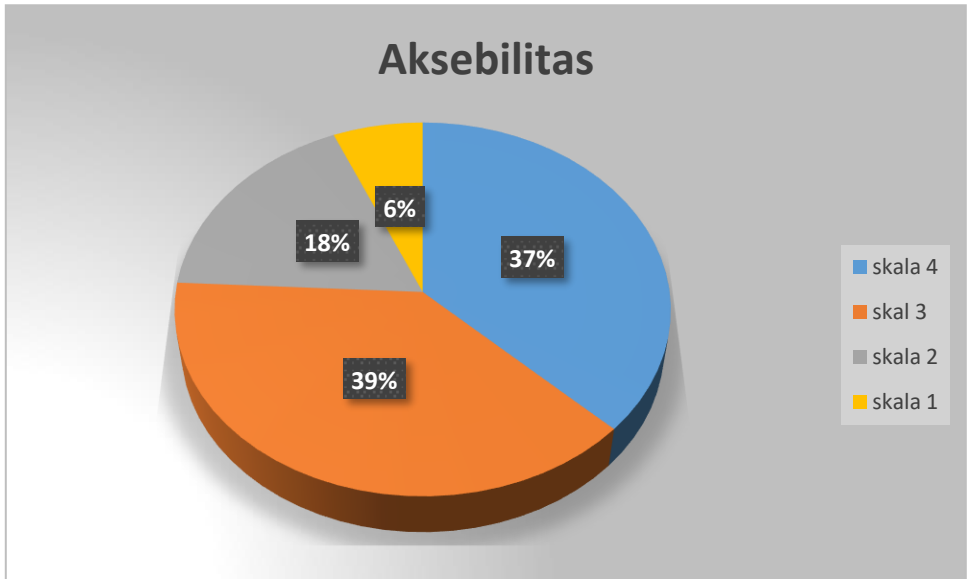


C. PRODI TEOLOGI

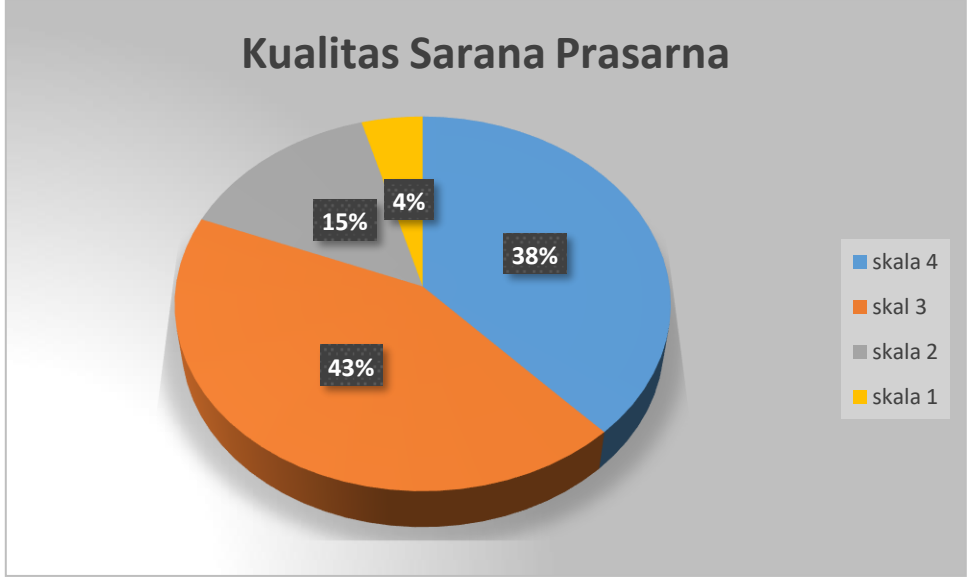
1. KECUPUKAN



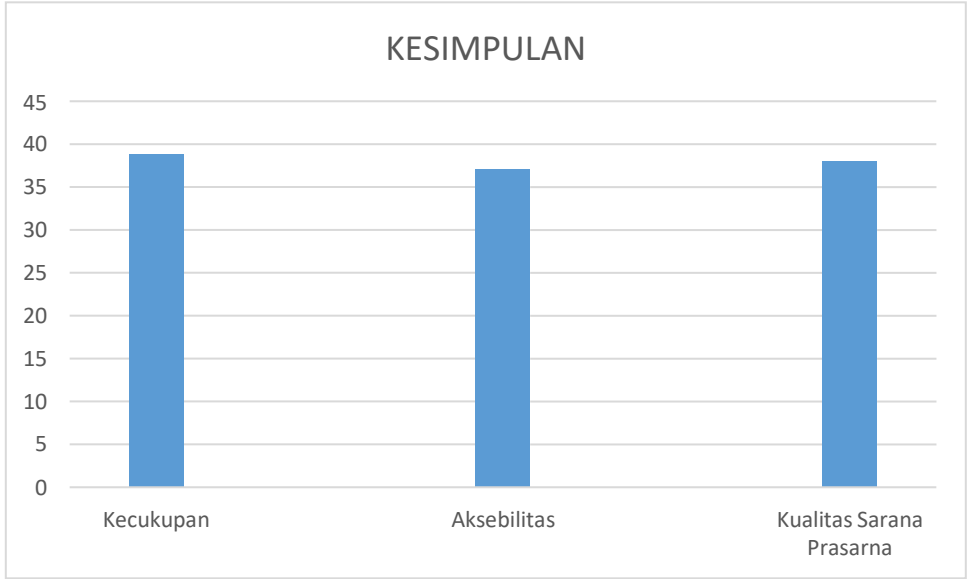
2. AKSESIBILITAS



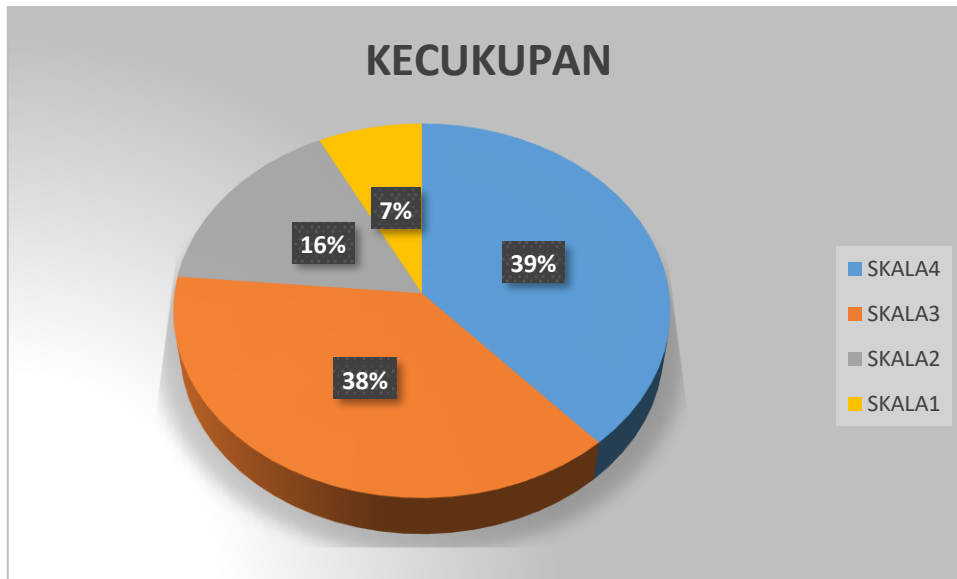
3. KUALITAS SARANA PRASARANA



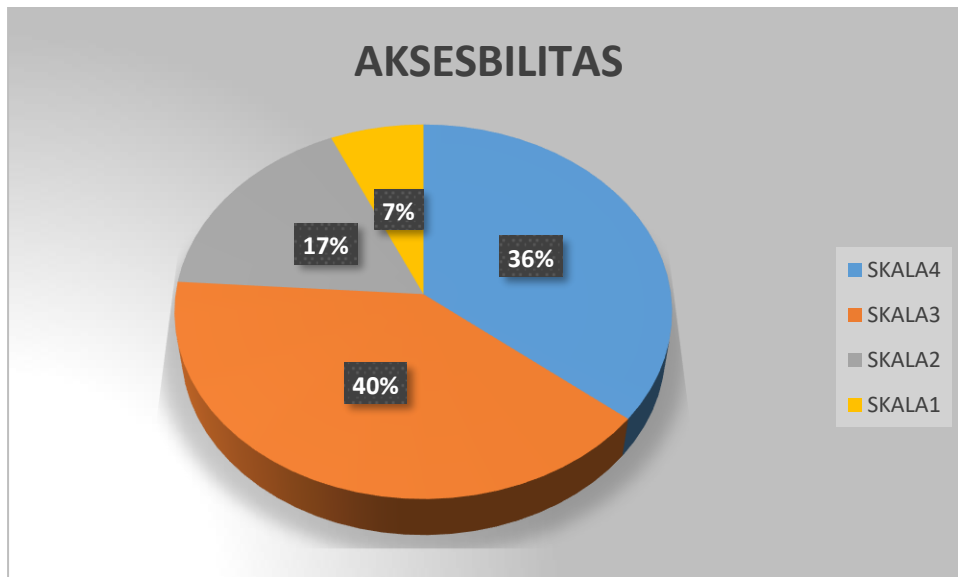
5. KESIMPULAN



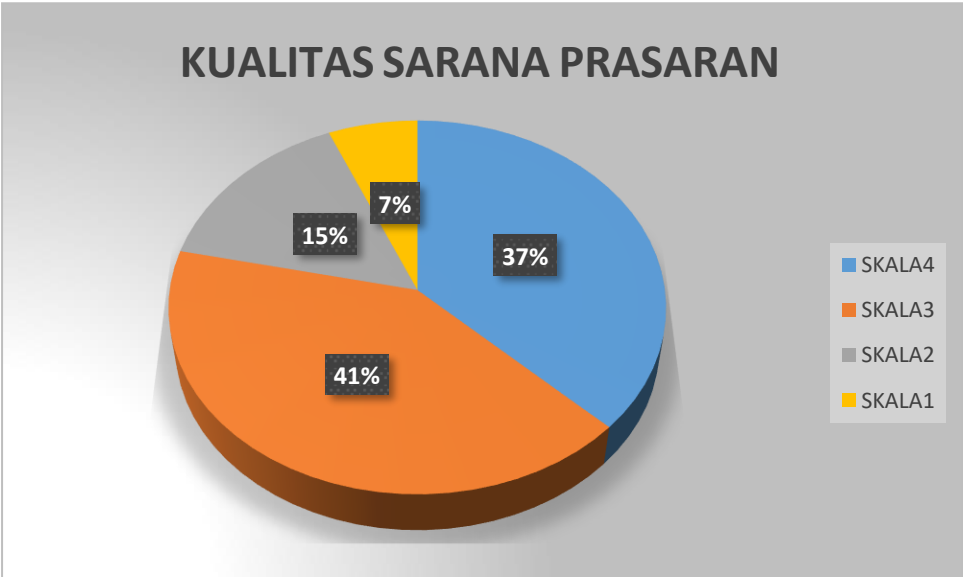
D. PRODI BKK
1. KECUKUPAN



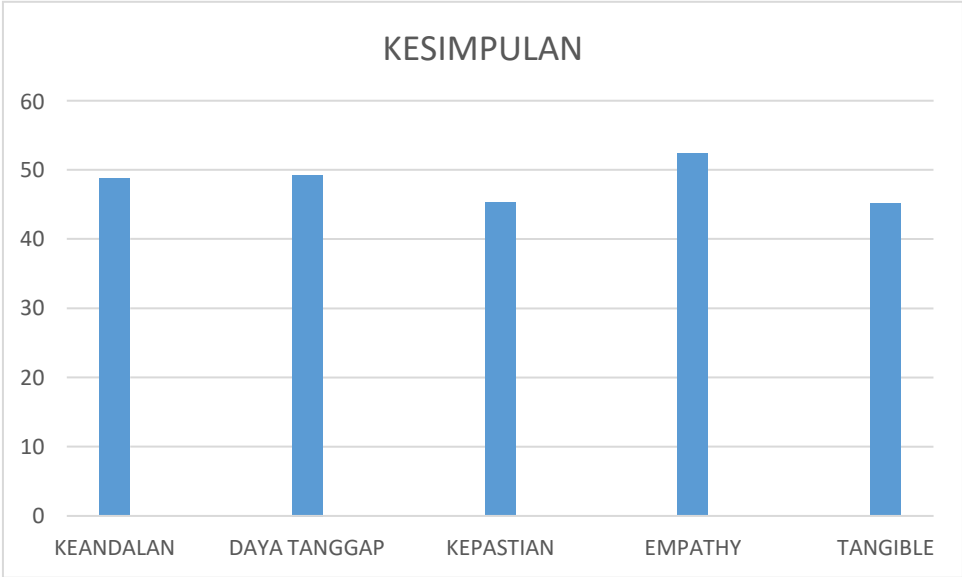
2. AKSESIBILITAS



3. KUALITAS SARANA PRASARANA

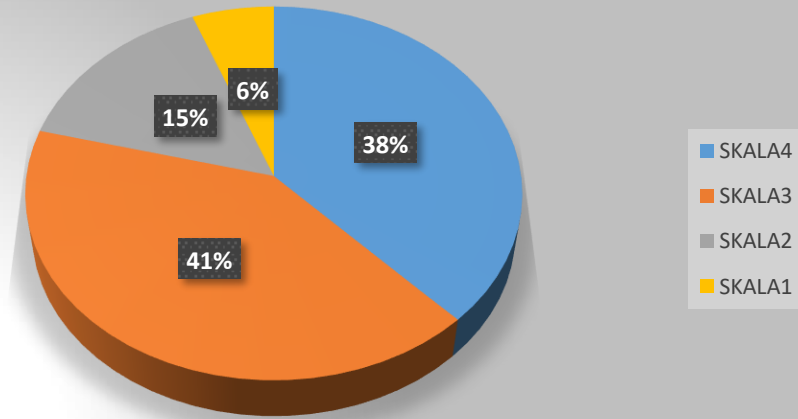


1. KESSIMPULAN



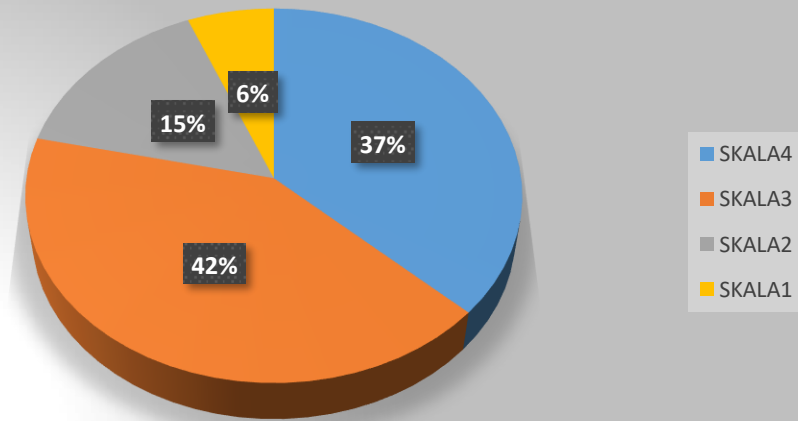
D. PRODI MUGER
1. KECUKUPAN

KECUKUPAN



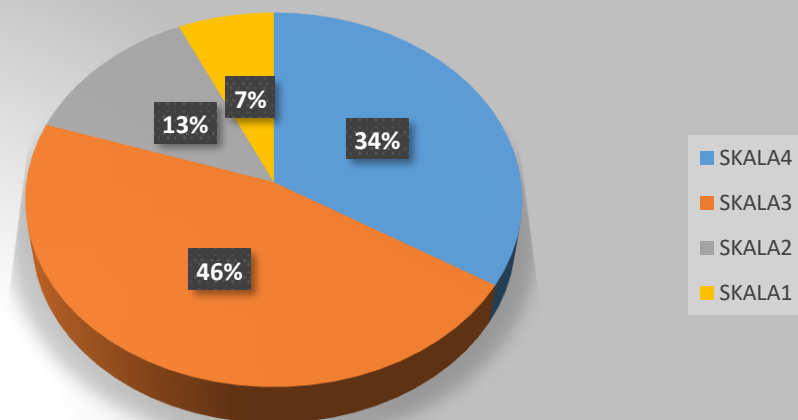
2. AKSESIBILITAS

AKSESIBILITAS

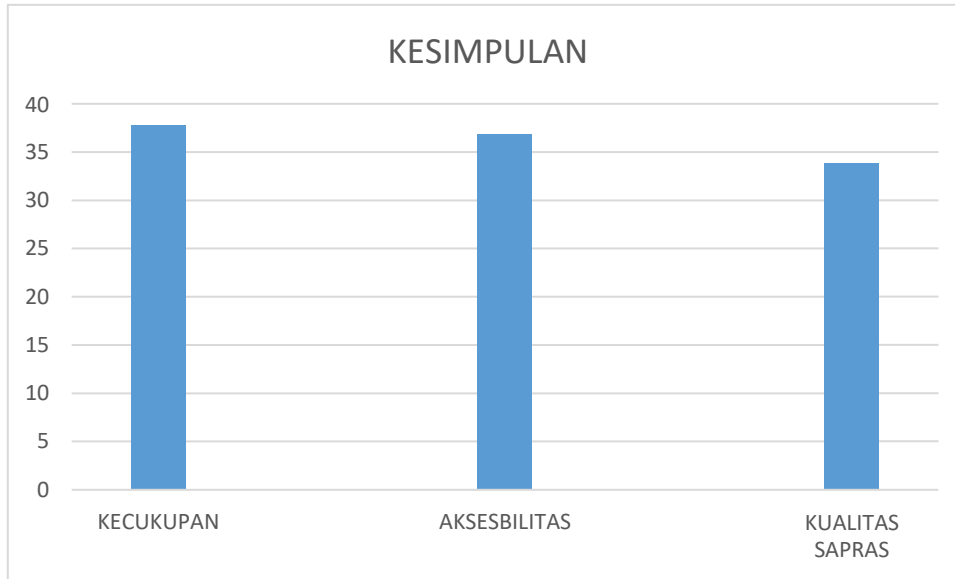


3. KUALITAS SAPRAS

KUALITAS SAPRAS

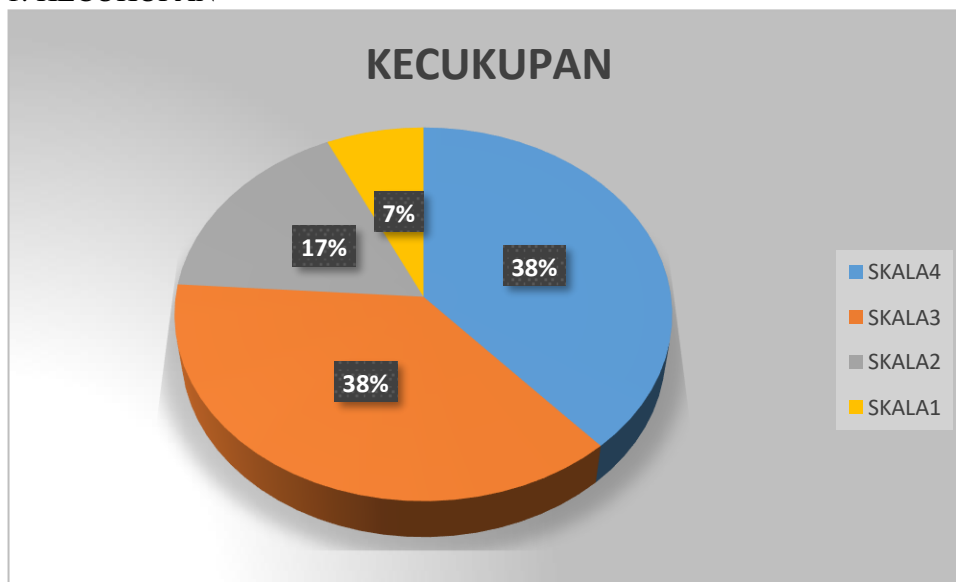


4. KESIMPULAN



E. PRODI PARIWISATA

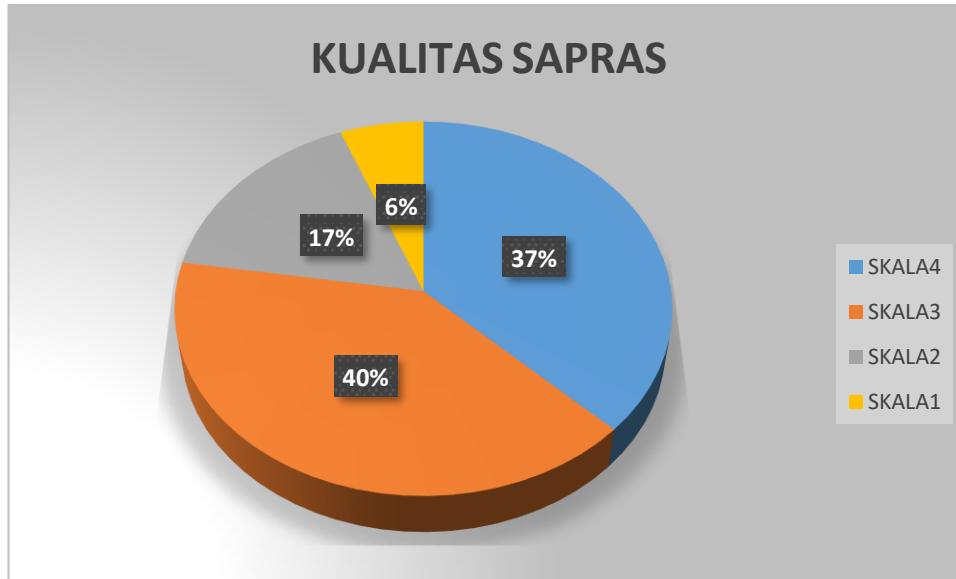
1. KECUKUPAN



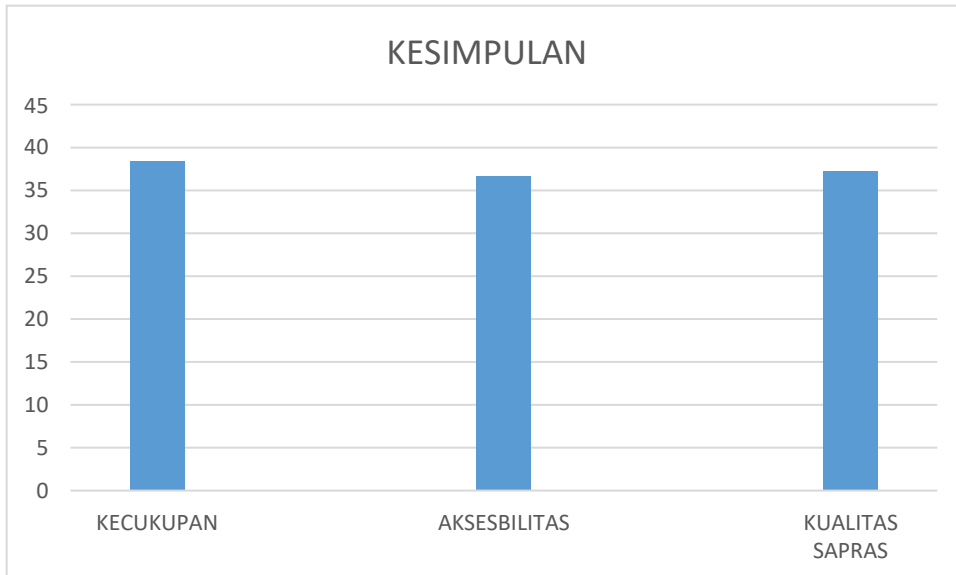
2. AKSESIBILITAS



3. KUALITAS SARANA PRASARANA



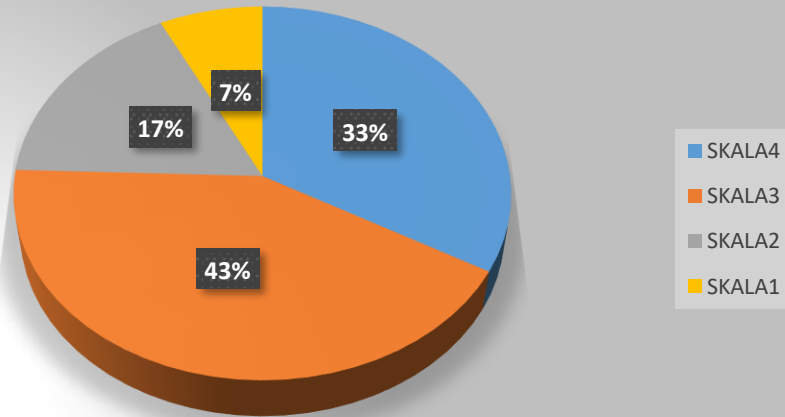
4. KESIMPULAN



F. PRODI PASTORAL KONSLEING

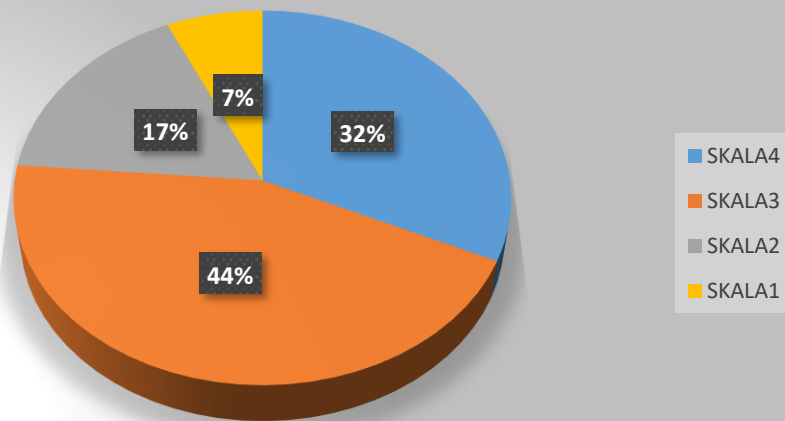
1. KECUKUPAN

KECUKUPAN



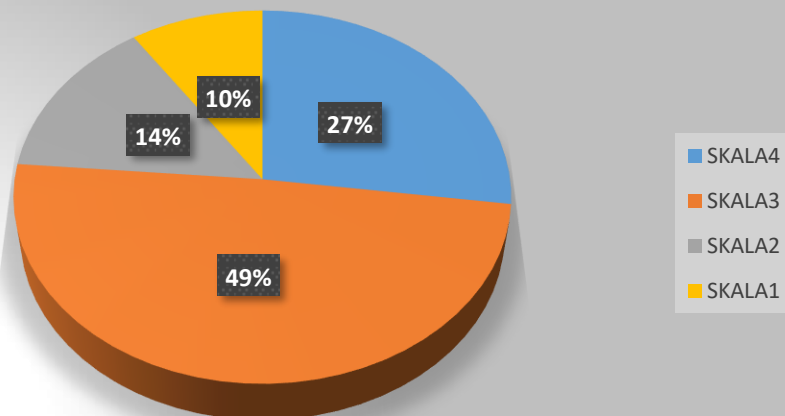
2. AKSESIBILITAS

AKSESIBILITAS

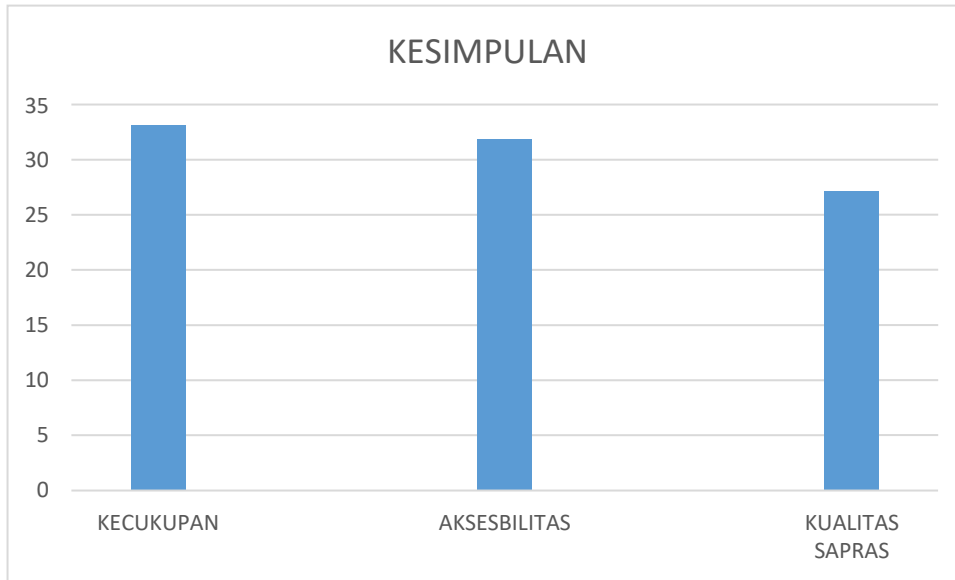


3. KUALITAS SARANA PRASARANA

KUALITAS SAPRAS

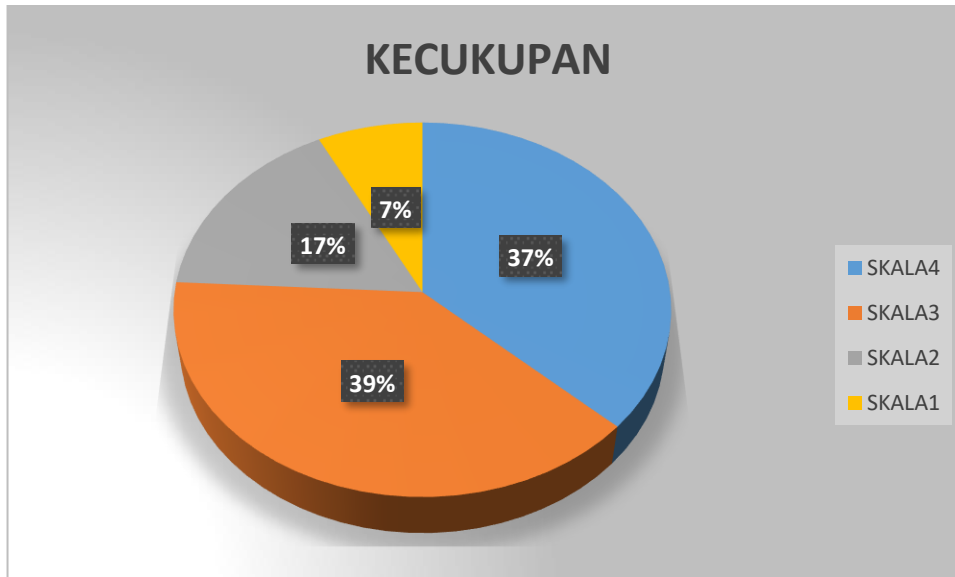


4. KESIMPULAN



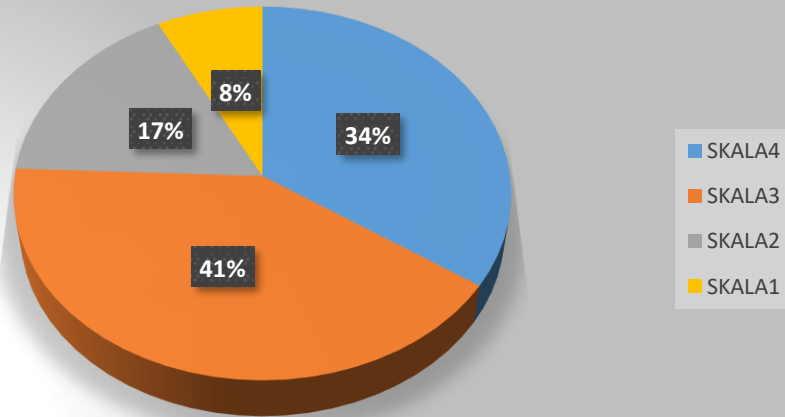
G. PRODI PKAUD

1. KECUKUPAN



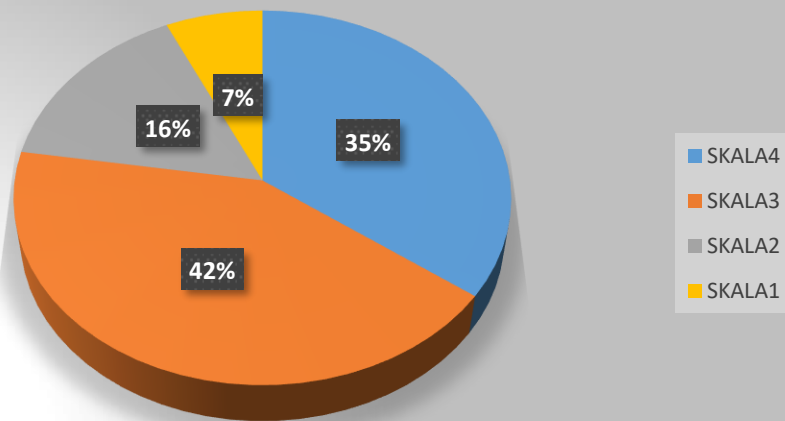
2. AKSESIBILITAS

AKSESIBILITAS



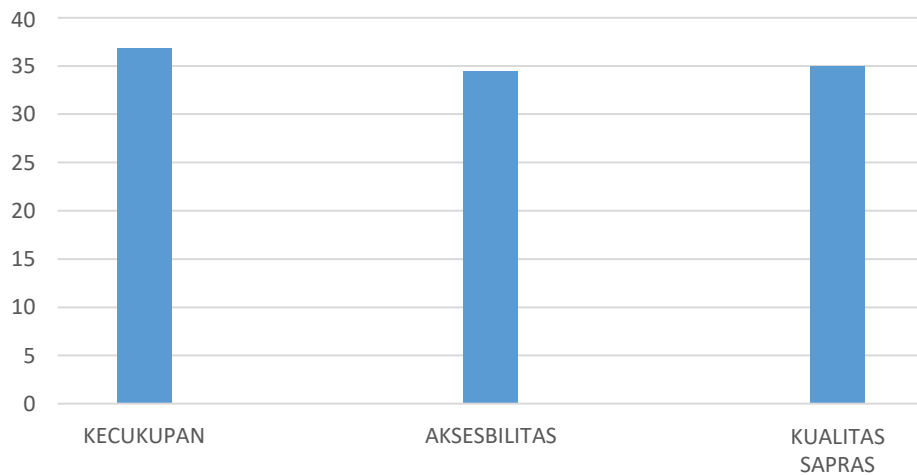
3. KUALITAS SAPRAS

KUALITAS SAPRAS

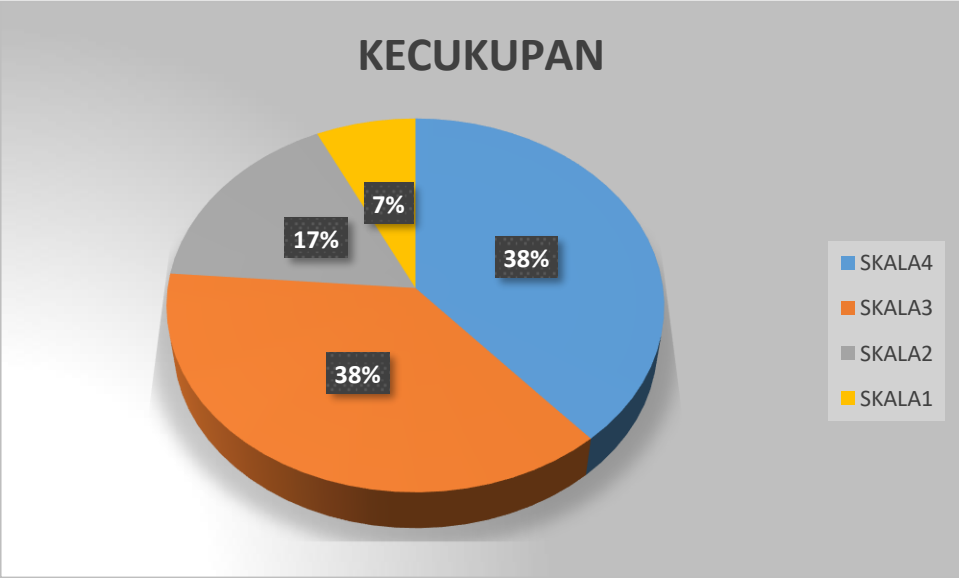


4. KESIMPULAN

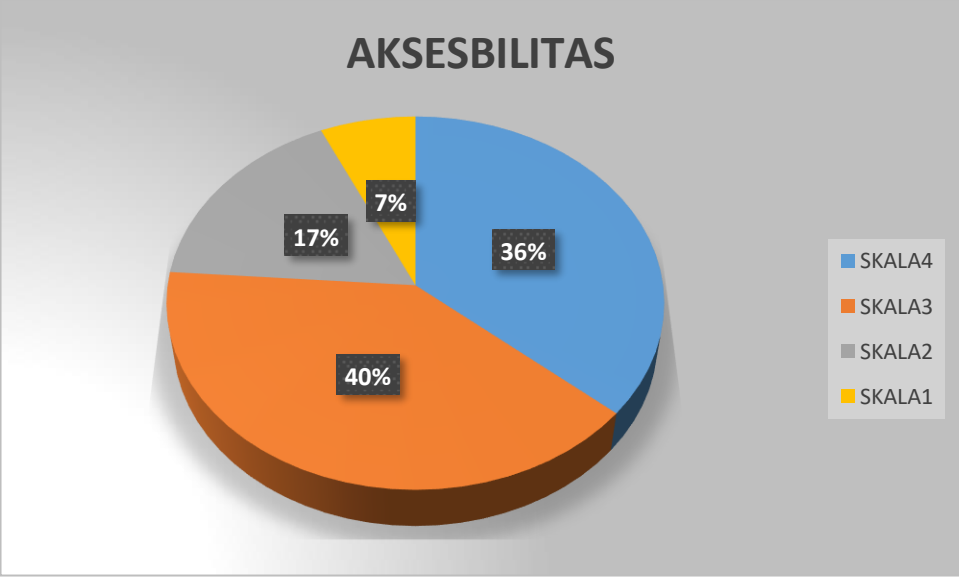
KESIMPULAN



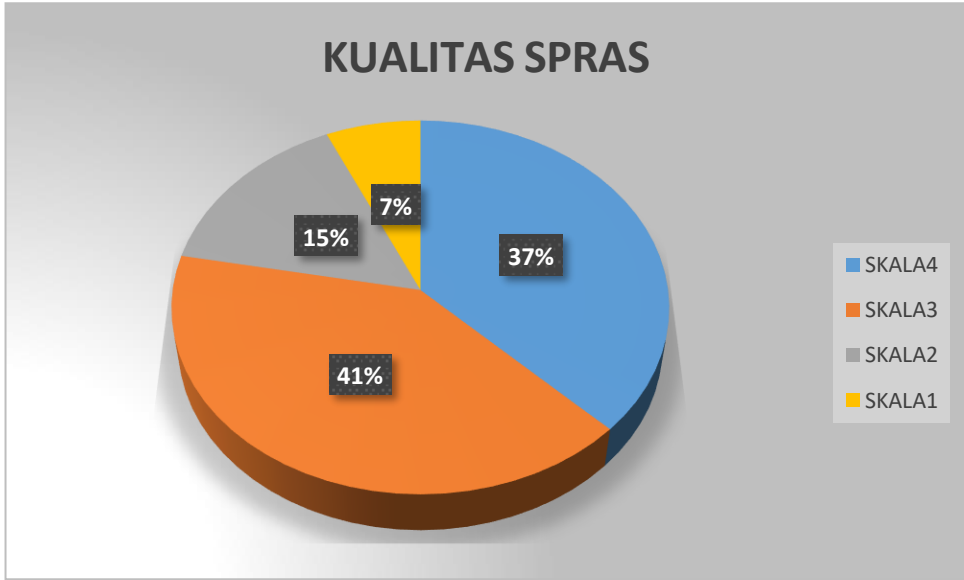
G. PRODI PSM
1. KECUKUPAN



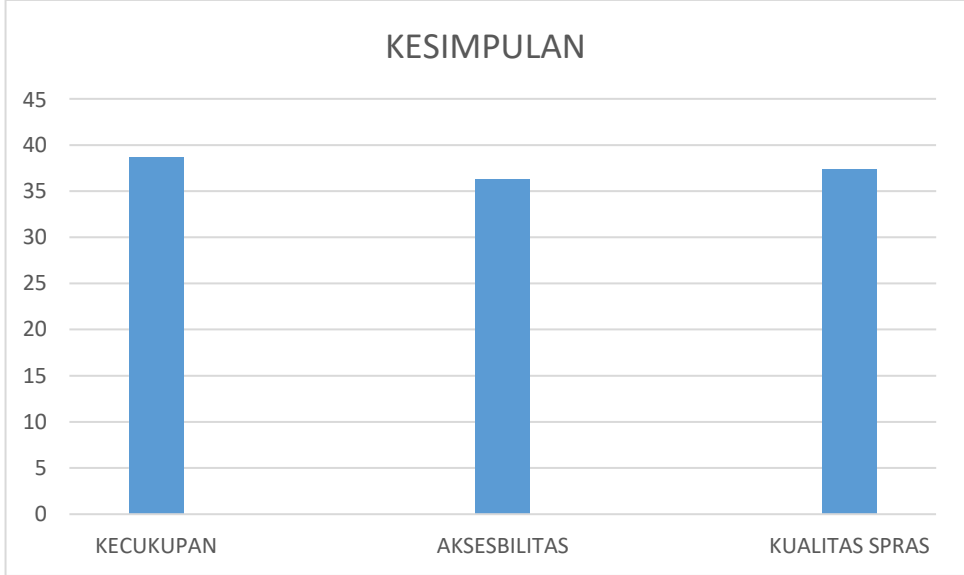
2. AKSESIBILITAS



3. KUALITAS SAPRAS

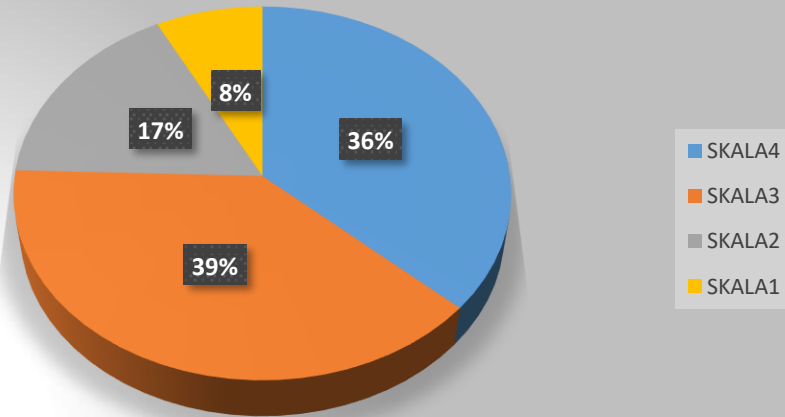


4. KESIMPULAN



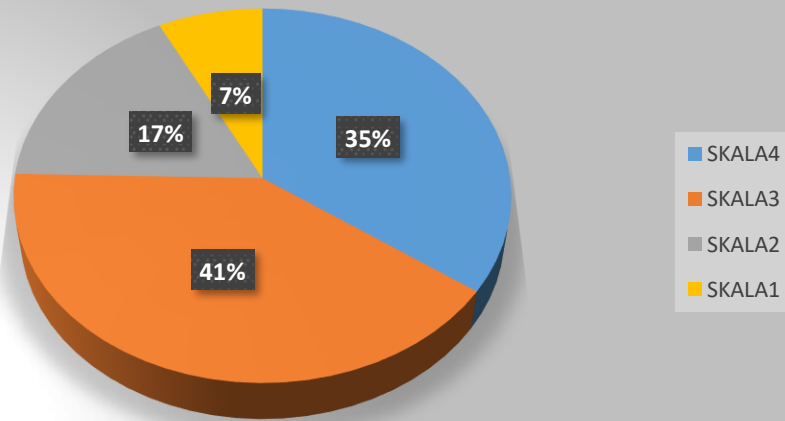
H. PRODI SI PAK
1. KECUKUPAN

KECUKUPAN



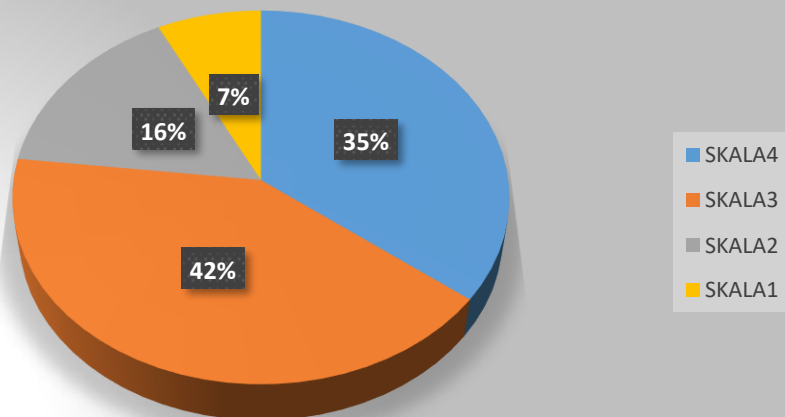
2. AKSESIBILITAS

AKSESIBILITAS

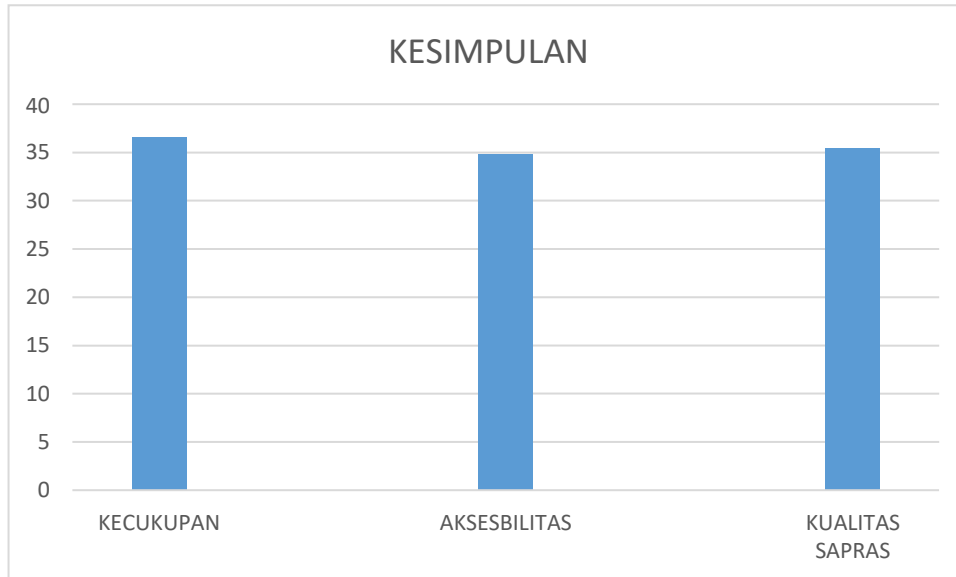


3. KUALITAS SAPRAS

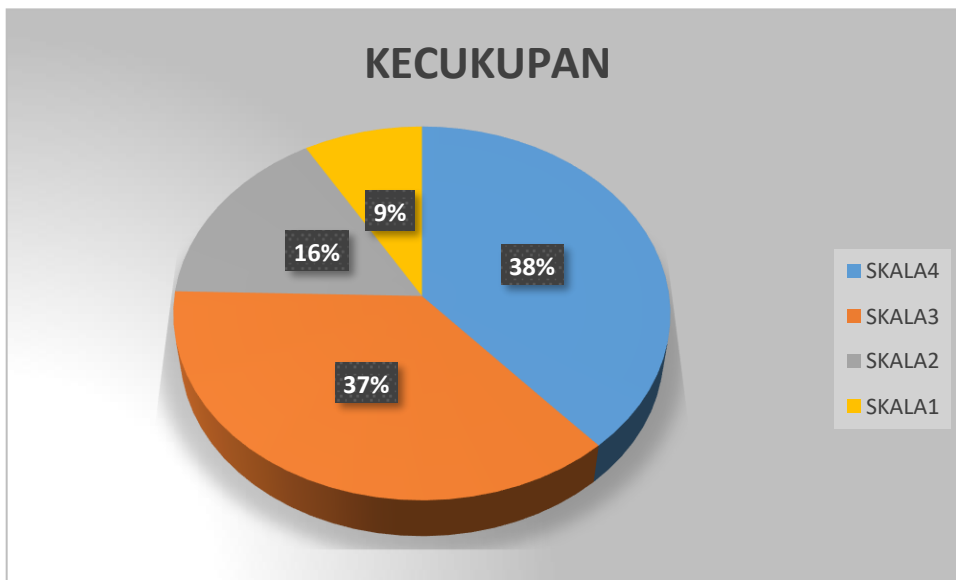
KUALITAS SAPRAS



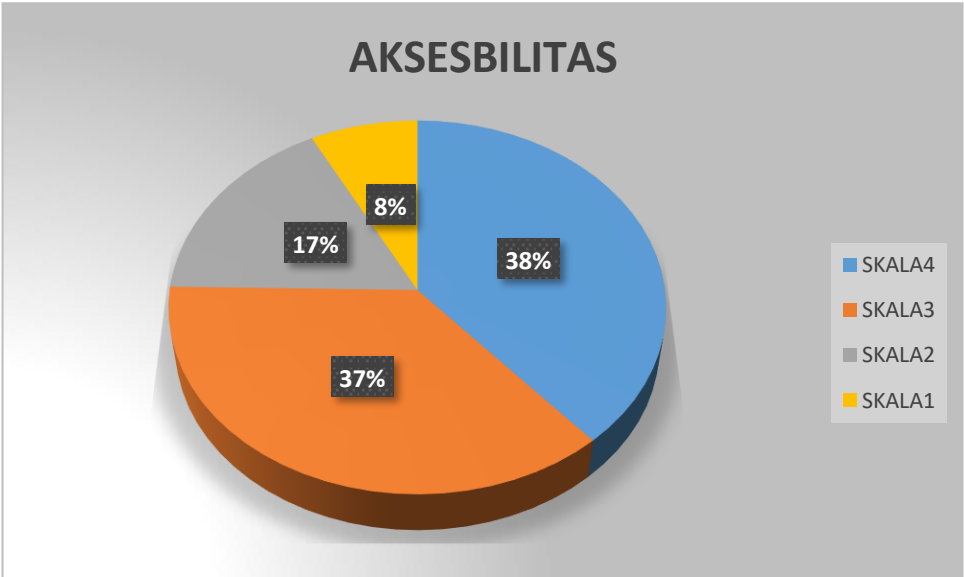
4. KESIMPULAN



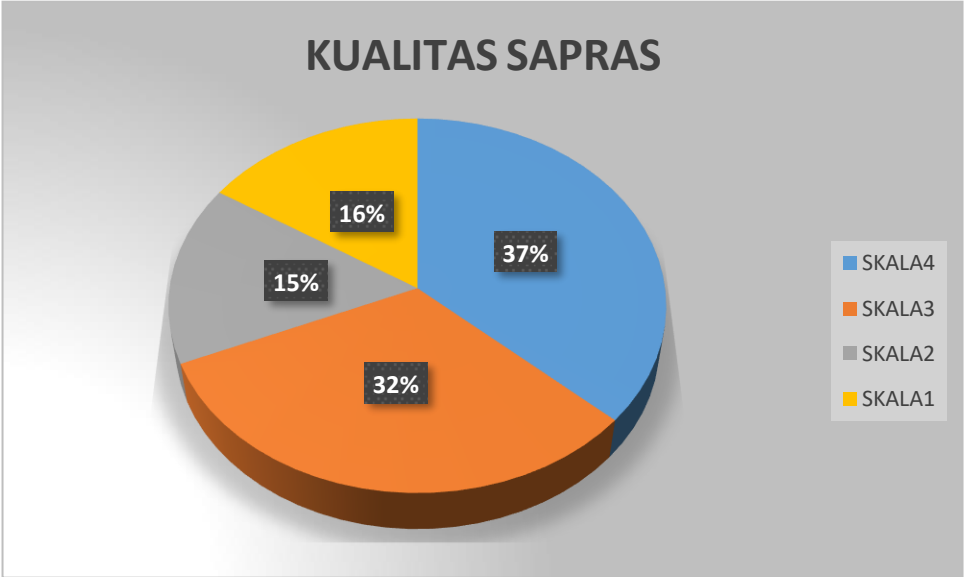
I. PRODI S2 PAK
1. KECUKUPAN



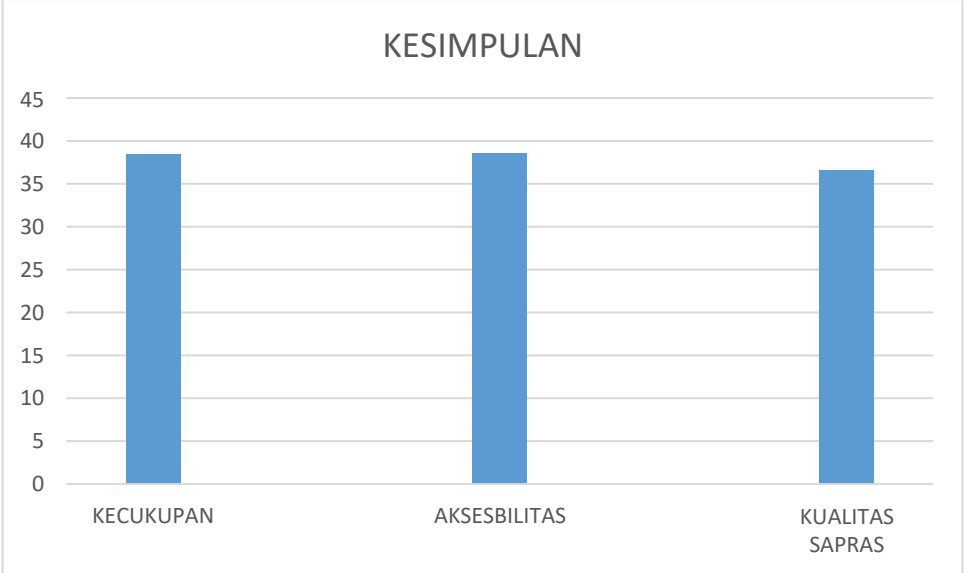
2. AKSESIBILITAS



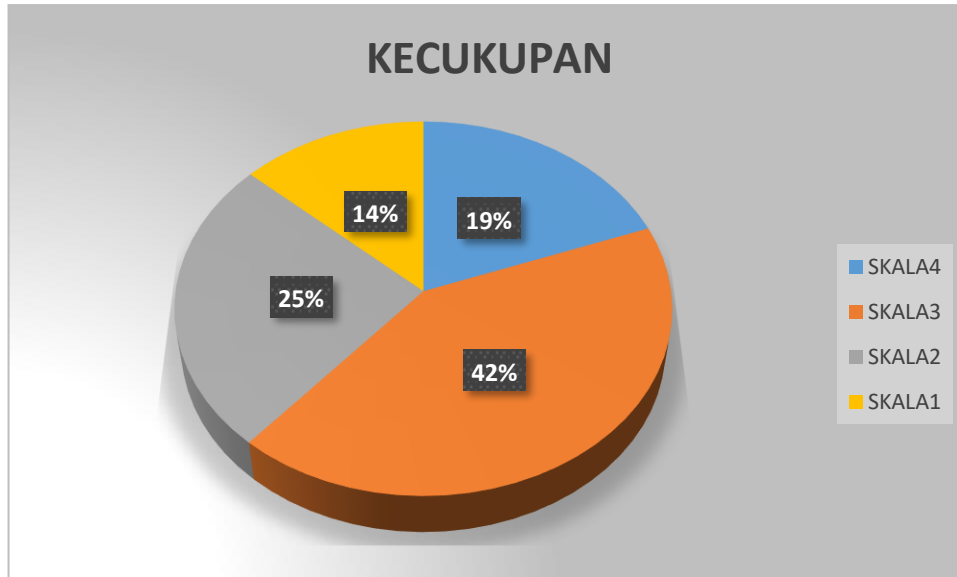
3. KULAITAS SAPRAS



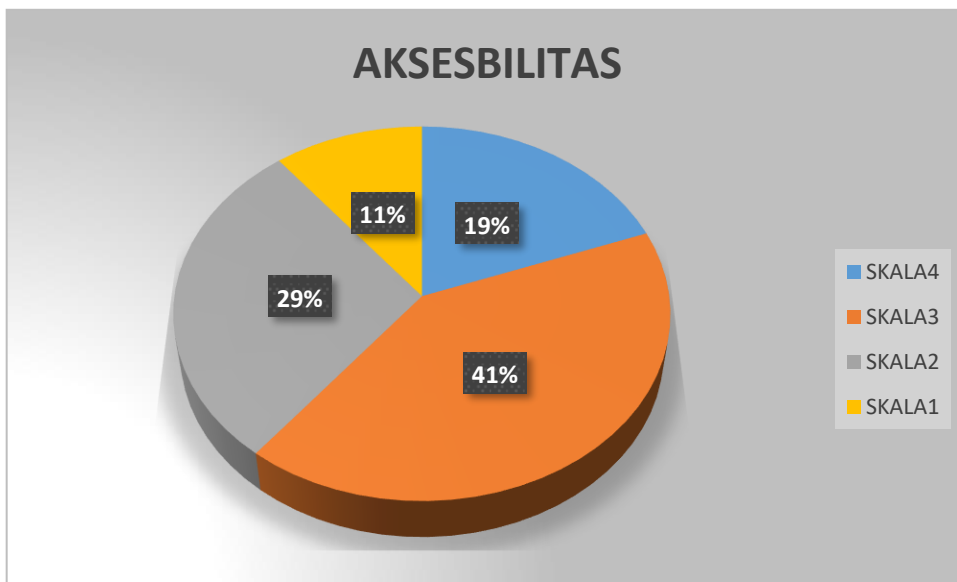
4. KESIMPULAN



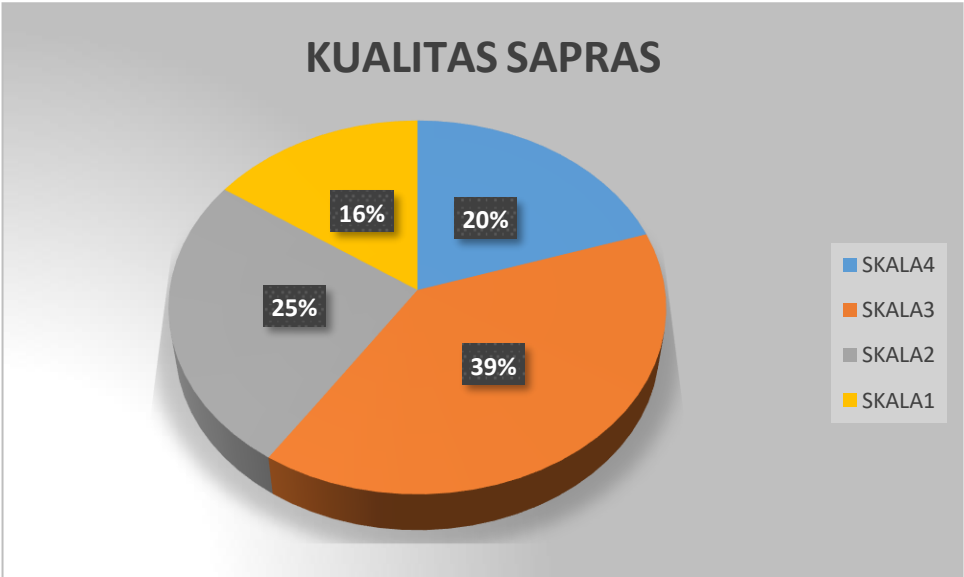
J. PRODI S2 MUGER
1. KECUKUPAN



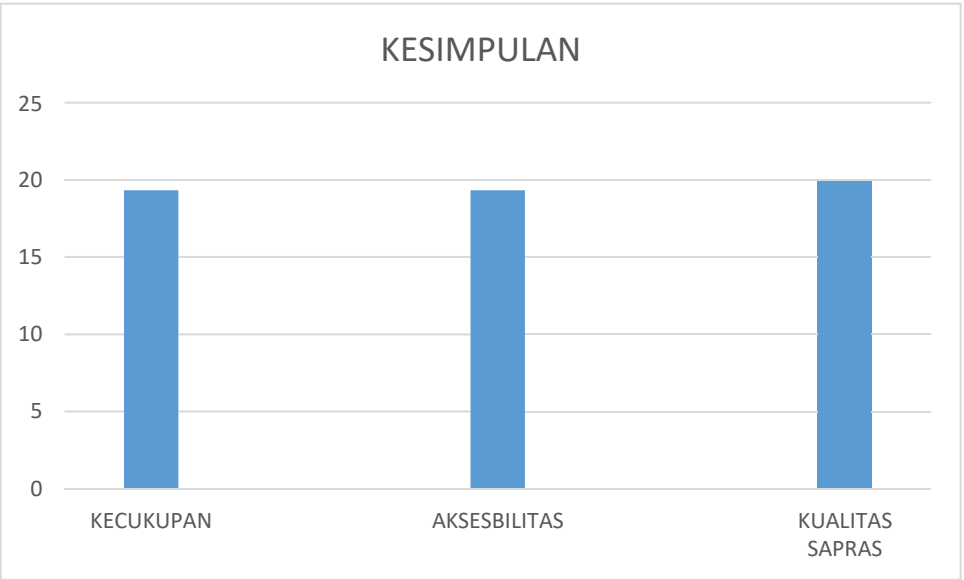
2. AKSESIBILITAS



3. KUALITAS SAPRAS

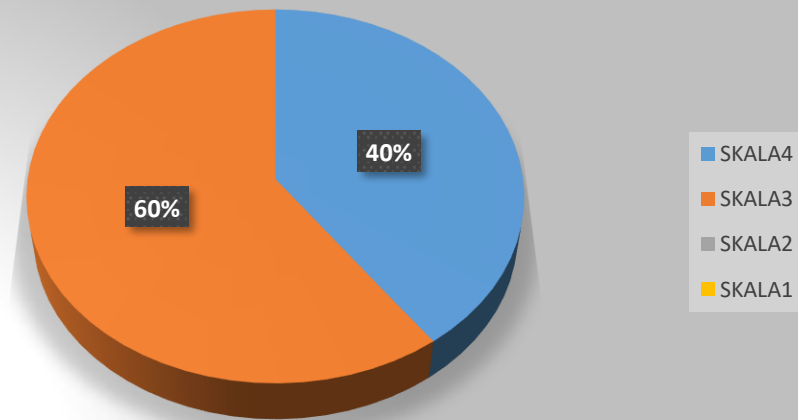


4. KESIMPULAN



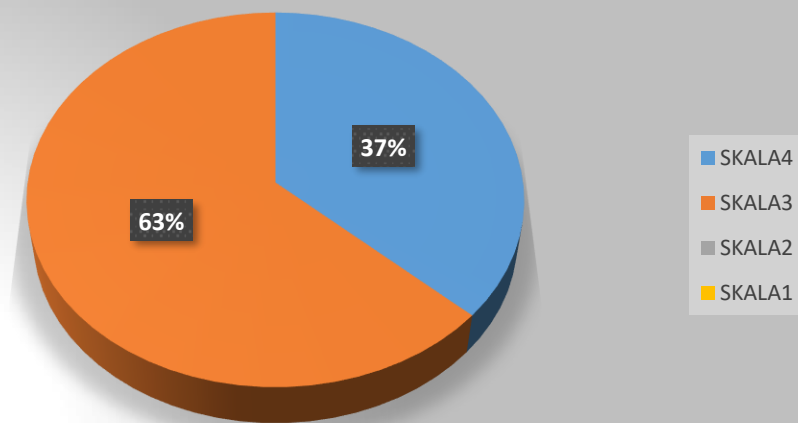
k. PRODI S3 MUGER
1. KECUKUPAN

KECUKUPAN



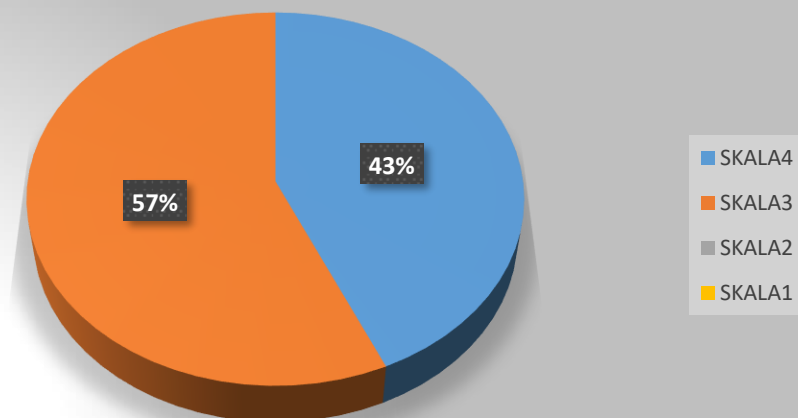
2. AKSESIBILITAS

AKSESIBILITAS

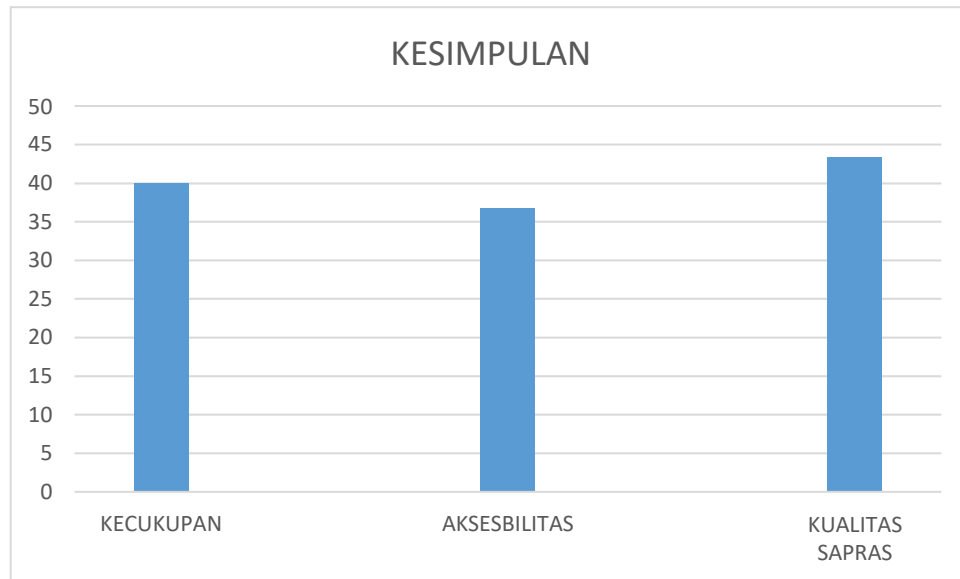


3. KUALITAS SAPRAS

KUALITAS SAPRAS



4. KESIMPULAN



Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang

1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	95	3	2	0
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	90	7	3	0
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	90	7	3	0
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	90	7	3	0
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarpras.	93	5	2	0
Rata-rata		463%%	25%	12%	0%

Kategori:

76%-100% kategori sangat baik
56-75%

kategori baik

26-55% kategori cukup

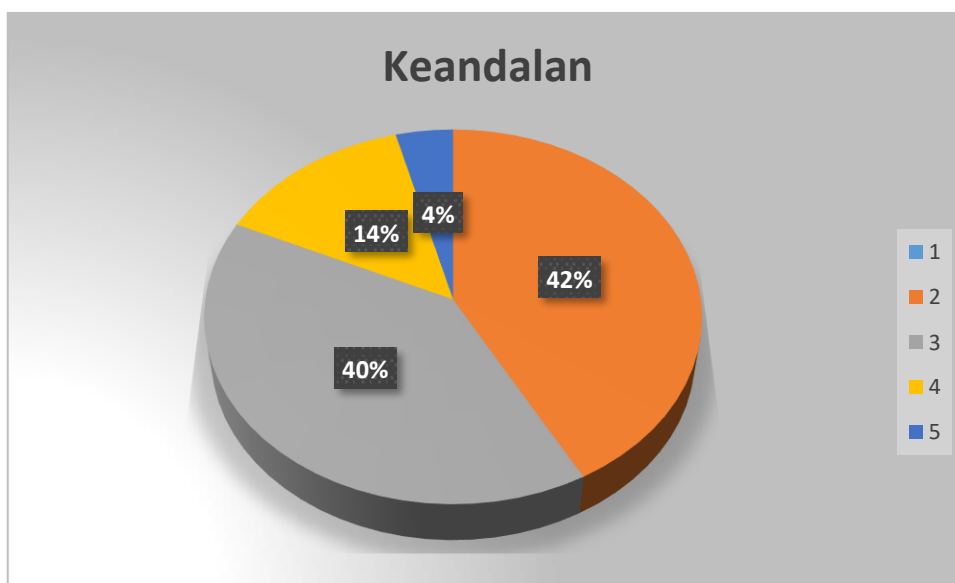
1%-25% kategori kurang

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

1. Keandalan

Keandalan merujuk pada kemampuan tenaga kependidikan dan institusi untuk menyediakan sarana prasarana secara konsisten dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam konteks laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana prasarana, keandalan akan mencakup aspek-aspek berikut: Pada tingkat keandalan, mahasiswa akan mengevaluasi apakah sarana prasarana yang disediakan oleh institusi dapat digunakan secara konsisten dan tidak mengalami masalah teknis atau keterlambatan yang berulang. Keandalan juga dapat dilihat dari kemampuan tenaga kependidikan untuk menjaga fasilitas agar tetap berfungsi dan tersedia dengan baik, termasuk pemeliharaan dan perawatan yang teratur.

Untuk memudahkan dapat dilihat pada hart berikut terlihat bahwa 42 % mahasiswa menyatakan bahwa layanan yang diberikan, sangata baik, 40 % menyatakan baik, 14 % mneyatakan cukup dan 4% menyatakan bahwa layanan yang diberikan masih kurang baik. Dari data ini disimpulkan bahwa layanan yang diberikan kepada mahasiswa adalah sangat baik.

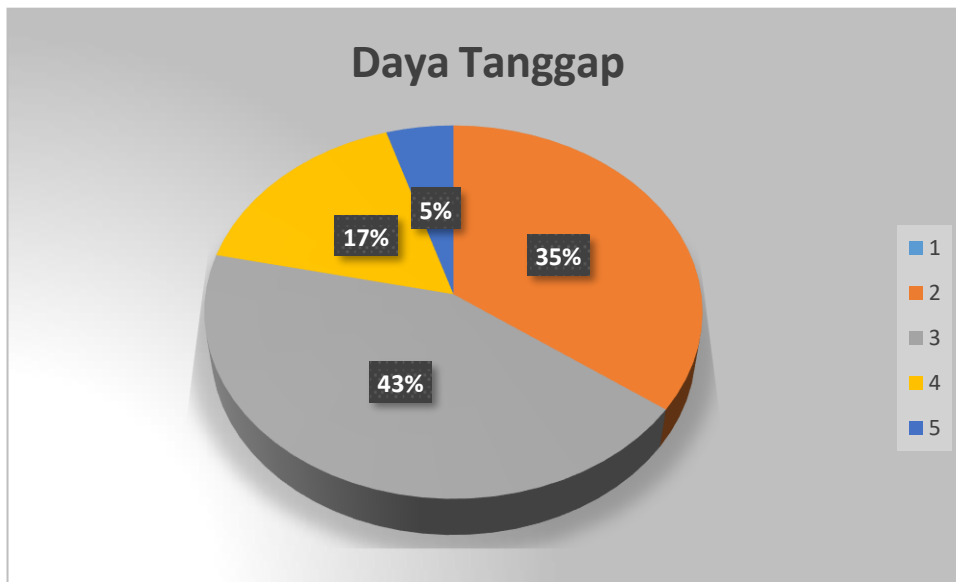


Gambar 1 Keandalan

2. Daya tanggap

Daya tanggap mengacu pada responsifnya tenaga kependidikan dalam menanggapi kebutuhan, permintaan, atau keluhan mahasiswa terkait sarana prasarana. Dalam konteks laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana prasarana, daya tanggap akan mencakup aspek-aspek berikut: Kemampuan tenaga kependidikan untuk merespon permintaan atau masalah terkait sarana prasarana dengan cepat dan

efektif. Daya tanggap juga melibatkan komunikasi yang efisien dan efektif antara mahasiswa dan tenaga kependidikan terkait permintaan atau pertanyaan terkait sarana prasarana.



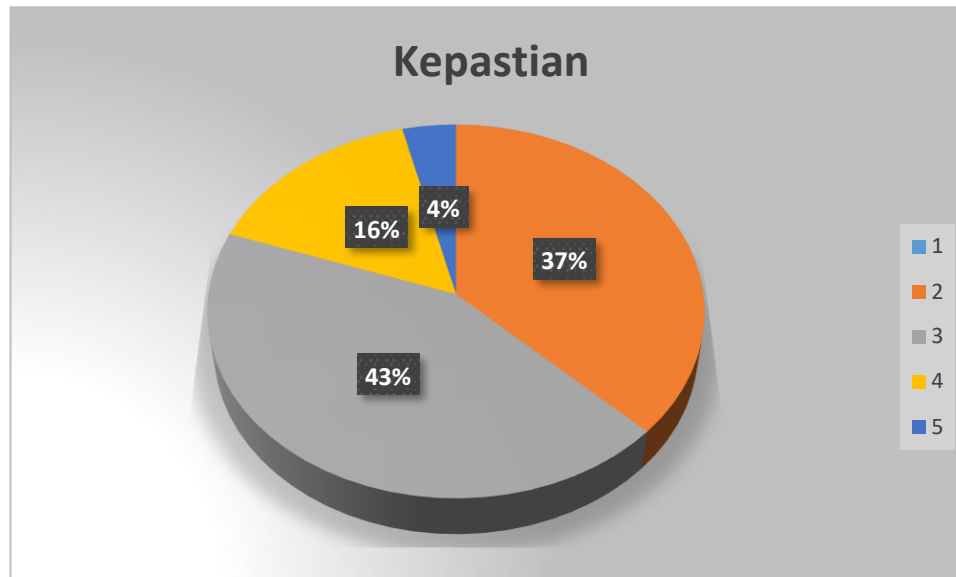
Gambar 2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dari data diatas terlihat bahwa pada aspek daya tanggap layanan yang diberikan mahasiswa lebih besar pada tingkat baik, hal ini terbukti dengan 43% dari mahasiswa yang menyatakan baik, sementara mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar 35%, 17% menyatakan cukup dan 5% menyatakan kurang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada aspek daya tanggap masih perlu ditingkatkan lagi.

3. Kepastian (*assurance*)

Kepastian berkaitan dengan kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi, pengetahuan, dan keahlian tenaga. Kepastian mengacu pada kejelasan informasi dan jaminan yang diberikan oleh tenaga kependidikan terkait ketersediaan sarana prasarana. Dalam konteks laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana prasarana, kepastian akan mencakup aspek-aspek berikut: Mahasiswa akan menilai sejauh mana mereka merasa yakin dan yakin bahwa sarana prasarana yang mereka butuhkan akan tersedia saat mereka membutuhkannya, baik dalam hal jadwal penggunaan, aksesibilitas, atau ketersediaan fasilitas lainnya. Jaminan terkait penawaran yang terpenuhi, misalnya, apakah mahasiswa merasa yakin bahwa ruang kelas yang dijanjikan akan tersedia dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

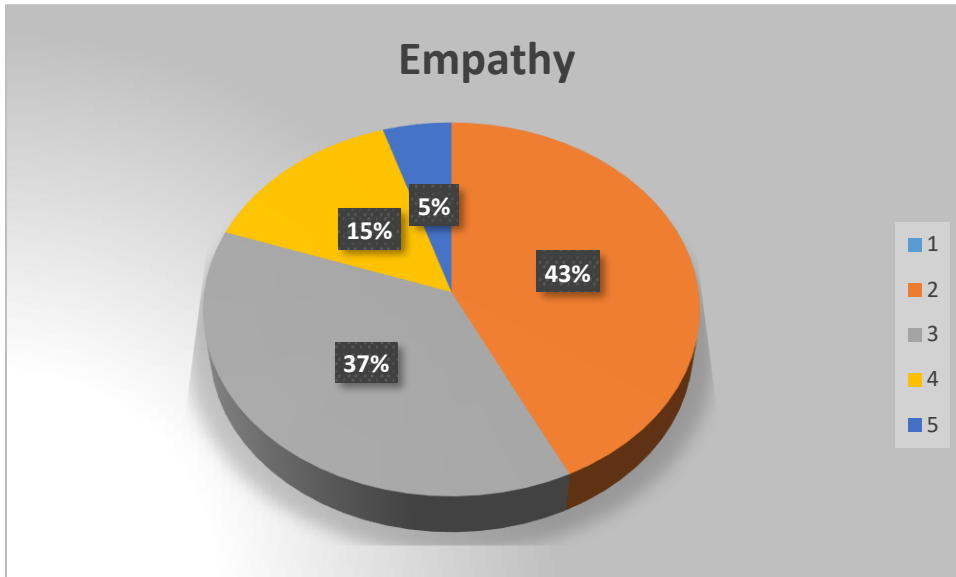
. Hasil survey kepuasan pada aspek kepastian dapat dilihat pada chart berikut ini:



Berdasarkan data di atas dapat dikatakan bahwa jumlah mahasiswa yang menyatakan bahwa layanan yang diberikan sudah sangat baik sebesar 37 %, baik 43%, cukup 16% dan kurang baik sebesar 4%, dari data ini dapat disimpulkan bahwa lebih besar mahasiswa yang memberikan penilaian baik daripada sangat baik untuk aspek kepastian ini.

4. Empati (empathy)

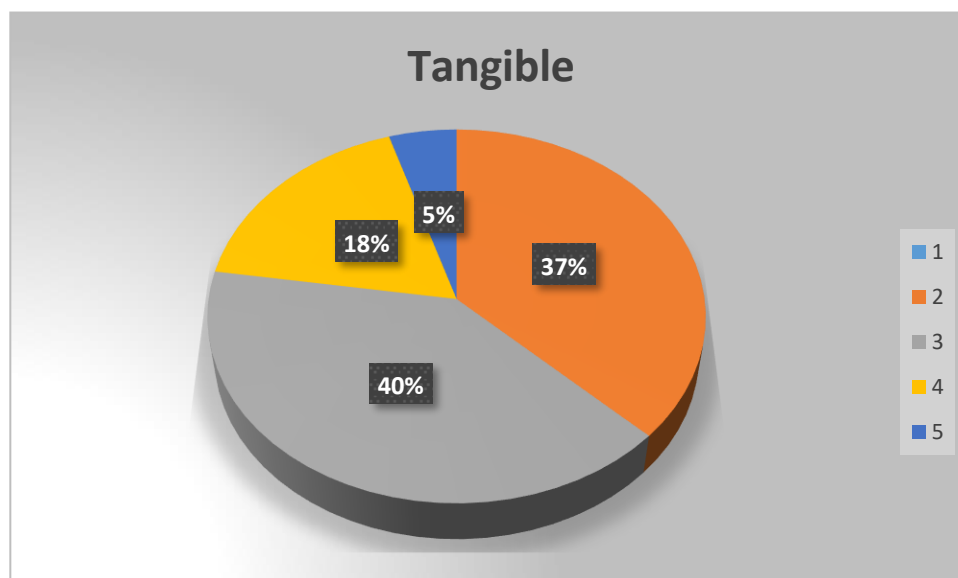
Empati mencerminkan kesediaan tenaga kependidikan untuk memahami dan merespon perasaan, kebutuhan, atau masalah mahasiswa terkait sarana prasarana. Dalam konteks laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana prasarana, empati akan mencakup aspek-aspek berikut: Mahasiswa akan mengevaluasi sejauh mana mereka merasa didengar, dipahami, dan didukung oleh tenaga kependidikan dalam hal kebutuhan, keluhan, atau harapan mereka terkait sarana prasarana. Empati juga melibatkan sikap penuh perhatian, kepedulian, dan kesediaan untuk membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah terkait sarana prasarana yang mereka hadapi.

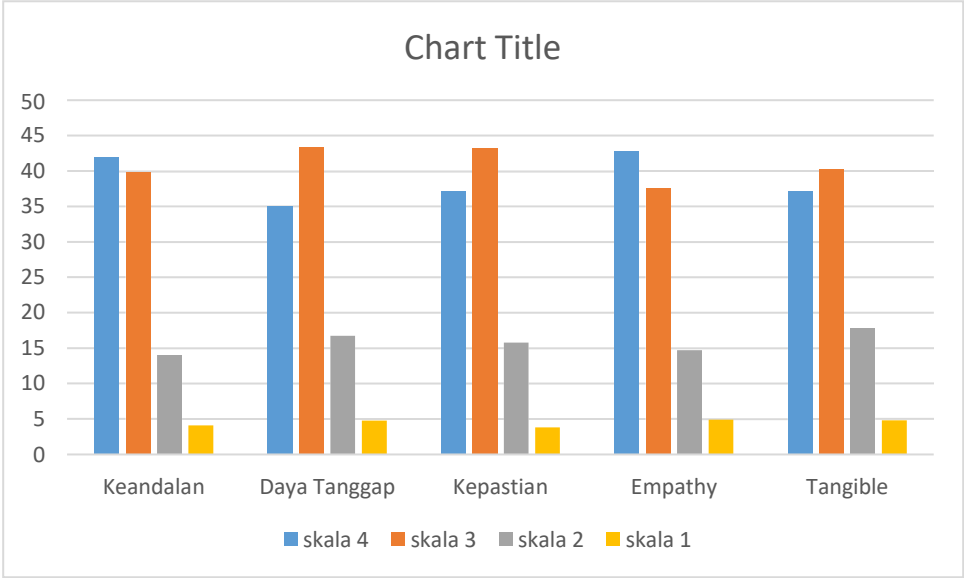


5. Tangible

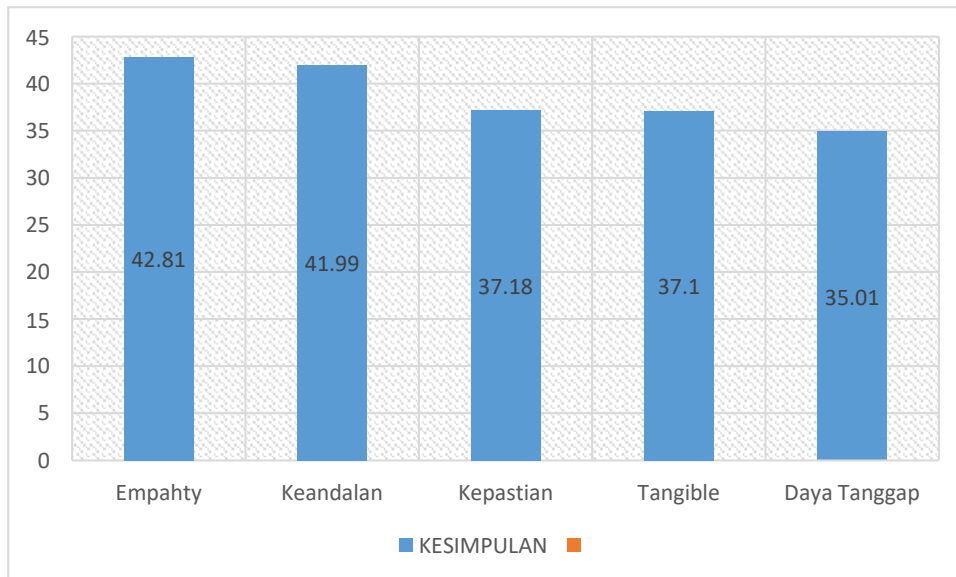
Tangible (ketanggapan) mengacu pada aspek fisik dan nyata dari sarana prasarana yang tersedia. Dalam konteks laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana prasarana, tangible akan mencakup aspek-aspek berikut: Mahasiswa akan mengevaluasi kualitas fisik dan kecukupan sarana prasarana, termasuk kebersihan, kondisi bangunan, fasilitas pendukung, dan ketersediaan sumber daya yang diperlukan. Tangible juga melibatkan kesesuaian sarana prasarana dengan kebutuhan mahasiswa, seperti kecukupan ruang, fasilitas teknologi yang memadai, dan aksesibilitas bagi mahasiswa dengan kebutuhan khusus.

Gambar 5 Tangible





F. SIMPULAN



Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa proses pendidikan

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester genap tahun 2019/2020 menunjukkan bahwa 79,2% mahasiswa menunjukkan kepuasan sangat baik, 16% mahasiswa menunjukkan kepuasan baik, 4% mahasiswa menunjukkan kepuasan cukup dan 0,8% mahasiswa menunjukkankepuasan kurang.

Indikator proses pendidikan dalam survey ini yang paling tinggi adalah *Empathy* sebesar 42,81%, kemudian

dilanjutkan indikator *keandalan* sebesar 41,99%,

kepastiane sebesar 37,18%, *tangible* sebesar 37,1% dan *Daya Tanggaps* sebesar 35,01%.

Saran untuk kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di Program Studi S1 Manajemen Dakwah rata-rata adalah dosen jarang mengembalikan lembar jawaban ujian.

G. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survey mahasiswa terhadap proses pendidikan pada tahun akademik 2022/2023 di pada 13 prodi di IAKN Ambon adalah sebagai berikut.

Rekomendasi	Tindak Lanjut
<p>Perbaikan dan Peningkatan Sarana Fisik: Berdasarkan hasil survey, direkomendasikan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pada sarana fisik seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas lainnya. Hal ini akan meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pembelajaran bagi mahasiswa.</p>	<p>Evaluasi dan Perencanaan Anggaran: Perlu dilakukan evaluasi terhadap kebutuhan perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana yang diidentifikasi. Selanjutnya, perencanaan anggaran yang memadai harus dilakukan untuk memastikan sumber daya yang cukup untuk implementasi tindak lanjut.</p>
<p>Peningkatan Ketersediaan dan Aksesibilitas: Penting untuk meningkatkan ketersediaan dan aksesibilitas sarana dan prasarana di IAKN Ambon. Diperlukan perhatian khusus dalam memastikan bahwa mahasiswa dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan</p>	<p>Kolaborasi dengan Pihak Terkait: Kerjasama antara pengelola pendidikan, dosen, dan pihak terkait lainnya perlu ditingkatkan untuk mengimplementasikan tindakan perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana. Kolaborasi ini dapat melibatkan tim perbaikan fasilitas, pihak pengadaan, dan pihak terkait lainnya untuk memastikan kelancaran implementasi tindak lanjut.</p>
<p>Perawatan dan Pemeliharaan Rutin: Sarana dan prasarana perlu mendapatkan perawatan dan pemeliharaan rutin guna memastikan kondisinya tetap baik dan berfungsi dengan baik. Diperlukan jadwal perawatan yang teratur untuk menghindari kerusakan yang dapat mengganggu penggunaan sarana dan prasarana oleh mahasiswa.</p>	<p>Monitoring dan Evaluasi: Penting untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap implementasi tindak lanjut yang telah dilakukan. Dengan melakukan pemantauan secara teratur, dapat dipastikan bahwa perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana berjalan sesuai dengan rencana dan memberikan dampak positif pada kepuasan mahasiswa.</p>

Ambon, Mei 2023

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu IKAN Ambon

Dr. Yowelna Tarumasely, M.Pd

NIP: 197810152003122002