



LAPORAN SURVEY

- **Kepuasan Mahasiswa Prodi S2 Pendidikan Agama Kristen Terhadap Tendik T.A. 2023/2024**



**INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI AMBON
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

Jln. Dolog Halong Atas
Website : www.iakn-ambon.ac.id

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program Studi S2 Pendidikan Agama Kristen 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 S2 Pendidikan Agama Kristen. Mahasiswa yang merasa puas dalam hal 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. Selain itu, survei kepuasan mahasiswa juga membantu meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa.

Selanjutnya, survei kepuasan mahasiswa juga berfungsi sebagai alat evaluasi efektivitas pengajaran. Program studi S2 Pendidikan Agama Kristen 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 pelayanan kepada mahasiswa, sehingga program studi dapat mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. 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 program studi S2 Pendidikan Agama Kristen 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 pelayanan yang diberikan 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

8. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan di berbagai program studi.
9. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam hal pelayanan dan dukungan yang diberikan oleh tenaga kependidikan.
10. Menilai persepsi mahasiswa terhadap komunikasi dan interaksi dengan tenaga kependidikan, termasuk responsivitas, ketersediaan, dan kemampuan komunikasi.
11. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengawasan, bimbingan, dan dukungan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan.

12. Mengidentifikasi area di mana tenaga kependidikan dapat meningkatkan kompetensi profesional mereka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.
13. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap upaya tenaga kependidikan mendorong partisipasi dan keterlibatan mahasiswa dalam proses pembelajaran.
14. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi retensi mahasiswa dan mencari solusi untuk meningkatkannya melalui peningkatan kepuasan terhadap tenaga kependidikan.

D. Teknik Pelaksanaan

5. Metode Penelitian:

- a. Survei dilakukan menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarkan 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.
- d. Pengembangan Kuesioner
 1. Kuesioner dikembangkan dengan menyesuaikan standar BAN-PT.
 2. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dirancang untuk mencakup indikator yang signifikan dalam mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan.
 3. Kuesioner terdiri dari pertanyaan dengan skala Likert.

6. Penyebaran dan Pengumpulan Data:

- c. Kuesioner disebarkan dalam bentuk link google form kepada mahasiswa melalui WA grup
- d. Masa penyebaran kuesioner dari bulan Mei – Juni 2024.

7. Analisis Data:

1. Data yang dikumpulkan dari kuesioner dianalisis secara statistik menggunakan analisis deskriptif.

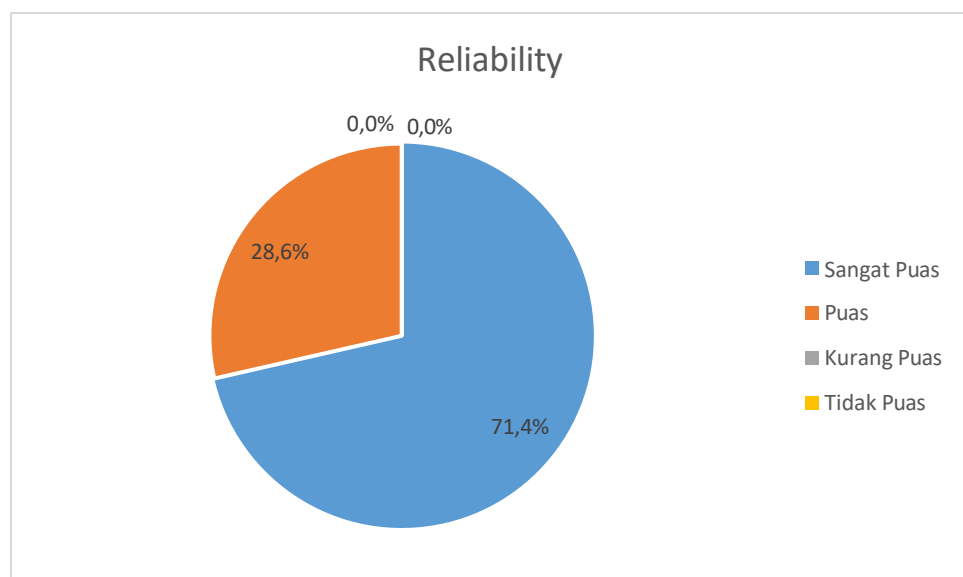
2. Analisis dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan, mengidentifikasi tren dalam respons mahasiswa.
 3. Hasil analisis digunakan untuk merumuskan temuan utama dan kesimpulan yang relevan terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan.
8. Interpretasi dan Pelaporan Hasil:
- d. Temuan dan hasil analisis disajikan secara jelas dan sistematis dalam laporan survei.
 - e. Laporan mencakup deskripsi metodologi penelitian, temuan utama, analisis data, serta kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan hasil survei.
 - f. Kesimpulan dan rekomendasi disusun berdasarkan informasi yang dihasilkan dari survei kepuasan mahasiswa untuk membantu perbaikan dan pengembangan layanan tenaga kependidikan di IAKN Ambon khusus program studi S2 Pendidikan Agama Kristen.

E. Hasil Survei

Tingkat kepuasan mahasiswa program studi S2 Pendidikan Agama Kristen terhadap tenaga kependidikan Tahun akademik 2023/2024 dapat dilihat pada chart berikut ini:

a. Keandalan (*Reliability*)

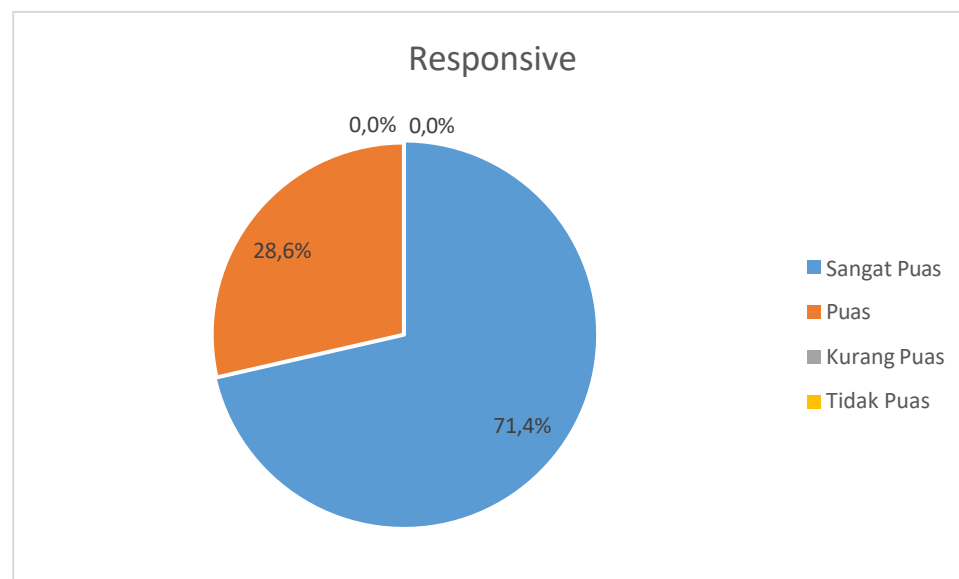
Aspek keandalan mencakup kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan secara konsisten, dapat diandalkan, dan sesuai dengan harapan mahasiswa. Faktor-faktor yang dapat diukur meliputi kehadiran yang tepat waktu, kemampuan dalam memberikan pelayanan, dan memberikan umpan balik yang memadai.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



Hal-hal yang dinilai pada aspek keandalan ini antara lain, kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan oleh tenaga kependidikan, ketepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, kejelasan tenaga kependidikan dalam memberikan informasi kepada mahasiswa apakah sudah sangat jelas ataukah belum dan apakah pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan sudah dilakukan secara konsisten atau belum. Chart di atas menunjukkan kepuasan responden terhadap aspek keandalan tenaga kependidikan pada program studi S2 Pendidikan Agama Kristen. Hal ini dapat terlihat pada capaian persentase sangat puas yang lebih tinggi dari capaian persentase puas, dimana 71,4% responden merespon sangat puas dan 28,6% responden memberikan tanggapan puas. Tenaga kependidikan perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan keandalan mereka, sehingga responden kedepan semakin merasa sangat puas.

b. Daya Tanggap (*Responsive*)

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 survei dapat dilihat pada chart berikut:

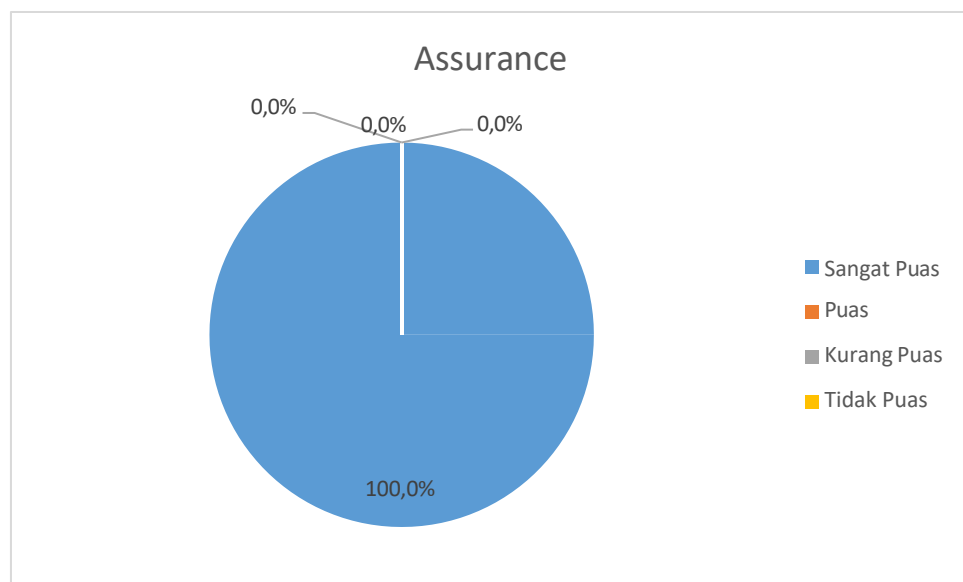


Hal-hal yang menjadi indikator penilaian dalam aspek daya tanggap antara lain, bersifat tanggap dalam memberikan pelayanan, mahasiswa tidak perlu menunggu dalam mendapatkan pelayanan

dan memiliki waktu luang untuk memberikan bantuan Ketika diperlukan. Dapat dilihat pada chart di atas, dimana lebih dari setengah mahasiswa program studi memberikan respon sangat puas dan puas terhadap aspek daya tanggap tenaga kependidikan, dimana persentase sangat puas bernilai 71,4%, puas bernilai 28,6%. Daya tanggap tenaga kependidikan perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk lebih baik lagi.

c. Kepastian (*Assurance*)

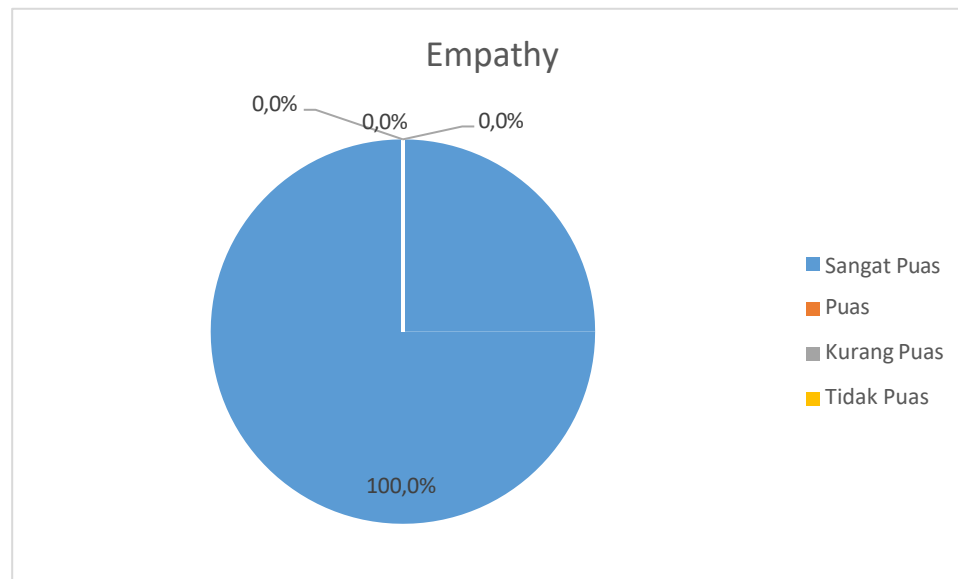
Aspek kepastian mencakup kemampuan tenaga kependidikan untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan. Ini melibatkan menjaga kejelasan tentang kebijakan akademik, prosedur administratif, dan menjamin konsistensi dalam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



Memberikan pelayanan sesuai ketentuan, kebutuhan dan sesuai komitmen yang ada merupakan hal-hal yang menjadi indikator penilaian pada aspek kepastian ini. Aspek Kepastian dari tenaga kependidikan dinilai sudah sangat bagus dengan 100% responden memberikan respon sangat puas, hal ini dapat dilihat pada chart di atas. Tenaga kependidikan perlu mempertahankan aspek kepastian yang diberikan kepada mahasiswa.

d. Empati (*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 survei dapat dilihat pada chart berikut ini:



Pemberian perhatian dan perlakuan yang sama untuk semua mahasiswa, kemampuan mendengar dan menerima keluhan, kritik dan saran dari seluruh mahasiswa, menanggapi setiap keluhan, kritik dan saran dari seluruh mahasiswa, memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan persoalan terkait perkuliahan serta sikap terbuka dan kooperatif tenaga kependidikan dengan mahasiswa menjadi indikator penilaian yang dinilai pada aspek empati ini. Aspek Empati dari tenaga kependidikan dinilai sudah sangat bagus dengan 100% responden memberikan respon sangat puas, hal ini dapat dilihat pada chart di atas. Tenaga kependidikan perlu mempertahankan aspek empati yang diberikan kepada mahasiswa.

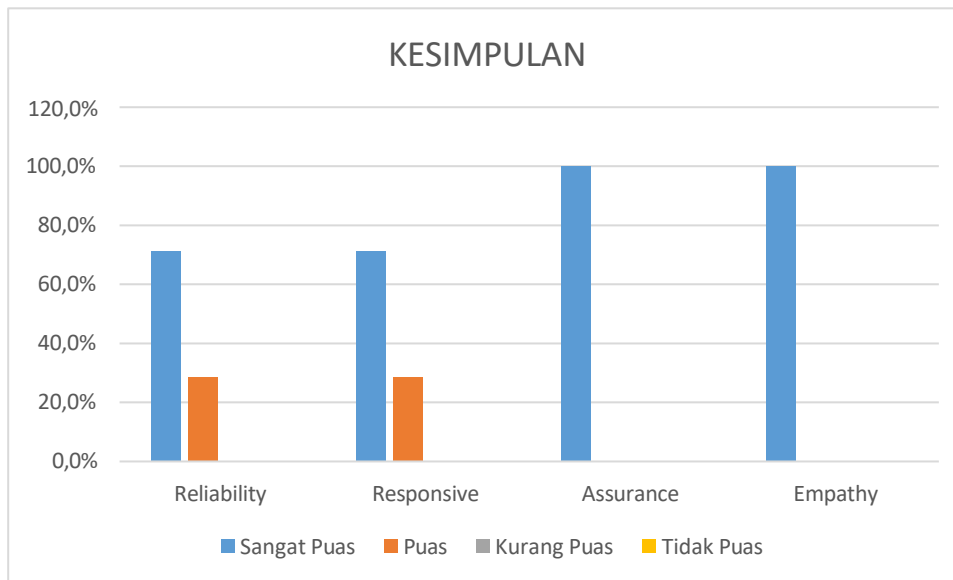
F. KESIMPULAN

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 (%)				Indeks Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas		
2.	Keandalan (Reliability)	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	92,9%	Sangat Puas
2	Daya tanggap (Responsive)	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	92,9%	Sangat Puas
3	Kepastian (Assurance)	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Sangat Puas
4	Empati (Empathy)	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Sangat Puas
	RATA-RATA	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%		

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 kepuasan mahasiswa secara menyeluruh. Kesimpulan ini menggaris bawahi perlunya pendekatan yang holistik dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan, dengan memperhatikan aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati. Evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi pengalaman belajar mahasiswa.

G. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis hasil survei mahasiswa program studi S2 Pendidikan Agama Kristen terhadap tenaga kependidikan maka rekomendasi dan tindak lanjut 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:

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

Rekomendasi untuk Aspek Daya Tanggap:

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

Tindak Lanjut untuk Aspek Daya Tanggap:

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

Rekomendasi untuk Aspek Kepastian:

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

Tindak Lanjut untuk Aspek Kepastian:

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

Rekomendasi untuk aspek empati:

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

Tindak lanjut untuk aspek empati:

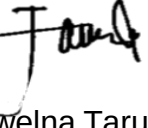
1. Menerapkan kebijakan dan praktek yang memperlihatkan kepedulian dan perhatian tenaga kependidikan terhadap kebutuhan individu dan kelompok mahasiswa.

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

Ambon, Juli 2024

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu IAKN Ambon




Dr. Yowelna Tarumasely, M.Pd

NIP: 197810152003122002