

# **PEDOMAN SURVEI KEPUASAN IAKN AMBON**



Presented By

**Lembaga Penjaminan Mutu IAKN Ambon**

# SURAT KEPUTUSAN



**SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAKN AMBON  
NOMOR 7876 TAHUN 2022**

**TENTANG  
PEDOMAN SURVEY KEPUASAN  
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI AMBON  
TAHUN 2022**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
REKTOR IAKN AMBON**

- Menimbang** : Bahwa IAKN Ambon perlu menetapkan Pedoman Survey Kepuasan sebagai upaya peningkatan mutu IAKN Ambon secara berkelanjutan,
- Mengingat** : 1. Undang-Undang nomor 12 tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi  
2. Undang-undang nomor 20 tahun 2013 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
3. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor : 12 tahun 2018 tentang Institut Agama Kristen Negeri Ambon;  
4. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;  
5. Permendikbud No. 3 Tahun 2020, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;  
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 32 tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan;  
7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2018 tentang Statuta Institut Agama Kristen Negeri Ambon;  
8. Peraturan Menteri Agama Nomor : 18 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAKN Ambon;  
9. SK Rektor IAKN Ambon Nomor : B- 90/lak.03/SK/PP.009/12/2020 Tahun 2020 Tentang Penetapan Standar Penjaminan Mutu Internal Iakn Ambon

## **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : Surat Keputusan Penetapan Pedoman Survey Kepuasan
- Kesatu** : Keputusan Rektor Insitut Agama Agama Kristen Negeri Ambon tentang Penetapan Pedoman Survey Kepuasan IAKN Ambon untuk menjadi dokumen yang Sah dan dilegalkan di Lingkungan Agama Kristen Negeri Ambon
- Kedua** : Dokumen Pedoman Survey Kepuasan IAKN Ambon yang tercantum dalam lampiran ini menjadi acuan dan tolak ukur yang harus dilaksanakan dan dicapai IAKN Ambon dalam pelaksanaan kegiatan yang terkait dengan Penyusunan, Implementasi dan Evaluasi Visi dan Misi.
- Ketiga** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perbaikan seperlunya.

**Ditetapkan di** : Ambon  
**Pada tanggal** : 09 Desember 2022



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya, sehingga Pedoman Survey Kepuasan di Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Ambon ini dapat disusun dengan baik. Pedoman ini disusun sebagai bagian dari komitmen IAKN Ambon dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan non-akademik, sejalan dengan visi dan misi institusi untuk menjadi pusat pendidikan yang unggul, inovatif, dan berbasis nilai-nilai kekristenan.

Survey kepuasan menjadi salah satu instrumen penting dalam upaya evaluasi dan pengembangan layanan di lingkungan IAKN Ambon. Pedoman ini diharapkan dapat memberikan arahan yang jelas bagi pelaksanaan survei kepuasan yang melibatkan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan pengguna lulusan. Dengan data yang diperoleh dari survei, institusi dapat merancang kebijakan dan langkah strategis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan seluruh pemangku kepentingan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan pedoman ini. Semoga pedoman ini dapat menjadi panduan yang bermanfaat dalam pelaksanaan survei kepuasan yang sistematis, akurat, dan relevan, serta mendukung terwujudnya layanan yang semakin prima di lingkungan IAKN Ambon.

Akhirnya, kami berharap pedoman ini dapat digunakan secara optimal oleh seluruh unit kerja di IAKN Ambon. Dengan semangat kolaborasi dan komitmen bersama, semoga survei kepuasan ini mampu menjadi alat yang efektif untuk mendorong peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.

## DAFTAR ISI

SURAT KEPUTUSAN .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I .....	4
PENDAHULUAN .....	4
1.1. Latar belakang .....	4
1.2. Tujuan.....	4
1.3. Sasaran .....	5
2.1. Metode Pelaksanaan Survey .....	7
A. Perencanaan .....	7
1. Penyusunan Instrumen .....	7
2. Pengumpulan Data .....	7
3. Analisis data.....	8
4. Penyusunan Laporan.....	8
B. Waktu Pelaksanaan Survey.....	9
BAB V.....	10
PENUTUP .....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar belakang**

Dalam upaya menciptakan layanan yang berkualitas di lingkungan Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Ambon, diperlukan sistem evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan. Salah satu instrumen yang efektif dalam menilai keberhasilan layanan institusi adalah survei kepuasan. Survei ini berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang diberikan kepada pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan pengguna lulusan.

IAKN Ambon berkomitmen untuk memberikan layanan yang unggul dan relevan, sejalan dengan visi institusi sebagai pusat pendidikan berbasis nilai-nilai kekristenan. Oleh karena itu, survei kepuasan tidak hanya menjadi sarana evaluasi, tetapi juga alat strategis untuk perencanaan dan pengambilan keputusan yang berorientasi pada peningkatan mutu layanan.

Melalui pedoman ini, IAKN Ambon memberikan arahan yang jelas mengenai proses pelaksanaan survei kepuasan. Pedoman ini mencakup aspek-aspek perencanaan, pelaksanaan, analisis data, hingga tindak lanjut hasil survei, sehingga dapat digunakan sebagai rujukan oleh seluruh unit kerja di lingkungan kampus.

### **1.2. Tujuan**

Tujuan dari penyusunan Pedoman Survey Kepuasan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan yang diberikan oleh IAKN Ambon.
2. Menyediakan data yang valid dan reliabel sebagai dasar evaluasi dan pengembangan layanan di bidang akademik maupun non-akademik.
3. Meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan.

4. Mendukung pencapaian visi dan misi IAKN Ambon sebagai institusi yang unggul, inovatif, dan berbasis nilai-nilai kekristenan.

### 1.3. Sasaran

Pedoman suasana akademik ini ditujukan untuk:

1. **Mahasiswa:** Sebagai penerima utama layanan akademik, survei bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap fasilitas, pembelajaran, dan interaksi dengan dosen.
2. **Dosen dan Tenaga Kependidikan:** Survei dilakukan untuk mengevaluasi dukungan institusi dalam meningkatkan kualitas kinerja, pengembangan profesional, dan lingkungan kerja.
3. **Pengguna Lulusan:** Survei bertujuan untuk memahami sejauh mana lulusan IAKN Ambon memenuhi kebutuhan dan harapan dunia kerja.
4. **Stakeholder Internal dan Eksternal Lainnya:** Survei mencakup pandangan pihak-pihak terkait tentang kinerja institusi dalam memberikan layanan yang berdaya guna dan berdaya saing.

#### 1.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survey kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi:

- 1) Kepuasan mahasiswa terhadap dosen;
- 2) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan
- 3) Kepuasan mahasiswa terhadap pengelola;
- 4) Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana;
- 5) Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana perpustakaan
- 6) Kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan;
- 7) Kepuasan mahasiswa terkait bahan pustakan perpustakaan
- 8) Kepuasan terhadap layanan pendidikan
- 9) Kuesioner evaluasi kurikulum dari mahasiswa;
- 10) Kepuasan mahasiswa terhadap lahan praktik;
- 11) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan beasiswa mahasiswa;
- 12) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan tugas akhir/skripsi;
- 13) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen pembimbing akademik;
- 14) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kesehatan;
- 15) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pusat Bahasa;

- 16) Kepuasan mahasiswa terhadap Pusat Pengembangan Karier;
- 17) Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Layananan Unit Kegiatan Mahasiswa;
- 18) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan PMB (bagi mahasiswa baru).

## **BAB II METODE PELAKSANAAN**

### **2.1. Metode Pelaksanaan Survey**

Metode pelaksanaan survey di IAKN Ambon melalui beberapa tahap:

#### **A. Perencanaan**

Metodologi pelaksanaan survei kepuasan di lingkungan IAKN Ambon dirancang untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan yang diberikan. Tahapan pelaksanaan survei mencakup penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan hasil survei.

Adapun tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### **1. Penyusunan Instrumen**

Instrumen survei dirancang untuk mengukur berbagai indikator kepuasan mahasiswa terhadap layanan di IAKN Ambon. Penyusunan instrumen ini didasarkan pada kebutuhan peningkatan kualitas layanan di berbagai bidang, baik akademik maupun non-akademik. Instrumen survei mencakup sejumlah indikator yang disusun dalam bentuk kuesioner, dengan contoh seperti:

Setiap butir pernyataan menggunakan skala Likert dengan kategori:

- A. Sangat Puas
- B. Puas
- C. Cukup Puas
- D. Kurang Puas

Instrumen ini diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan untuk memastikan keandalan data yang dikumpulkan.

#### **2. Pengumpulan Data**

Data survei dikumpulkan menggunakan metode kuesioner digital yang disebarluaskan kepada mahasiswa aktif di seluruh program studi IAKN Ambon. Metode

yang digunakan adalah total sampling, dengan memanfaatkan platform survei online yang dikelola oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAKN Ambon.

Survei dilakukan secara terjadwal di akhir semester untuk memastikan seluruh mahasiswa memiliki kesempatan yang sama dalam memberikan umpan balik. Data yang terkumpul secara otomatis disimpan dalam sistem yang dapat diakses oleh Gugus Penjaminan Mutu (GPM) di masing-masing fakultas untuk keperluan analisis.

### **3. Analisis data**

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil survei disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk mempermudah pemahaman dan pengambilan keputusan. Langkah-langkah analisis meliputi:

- A. Mengolah data menjadi persentase dan nilai rata-rata untuk tiap indikator.
- B. Menyajikan hasil dalam tabel ringkasan dan grafik visual untuk memudahkan interpretasi.
- C. Mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil survei.

### **4. Penyusunan Laporan**

Laporan hasil survei disusun oleh masing-masing program studi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh LPM. Laporan tersebut disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- A. Cover
- B. Kata Pengantar
- C. Daftar Isi
- D. Pendahuluan
- E. Metodologi Survei
- F. Hasil Pelaksanaan Survei
- G. Analisa Dta Survey
- H. Keismpulan dan tindak lanjut
- I. Penutup

Laporan ini menjadi dasar untuk menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang akan diimplementasikan dalam program kerja prodi dan fakultas.

## B. Waktu Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan survei dilakukan pada dua periode dalam satu tahun akademik, yakni pada akhir semester gasal dan genap. Jadwal pelaksanaan survei dirancang sebagai berikut:

<b>No.</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Semester Gasal</b>	<b>Semester Genap</b>
1	Identifikasi dan Perencanaan	Desember	Juni
2	Pelaksanaan Survei	Januari	Juli
3	Analisis Data	Februari	Agustus
4	Penyusunan Laporan	Februari	Agustus
5	Rapat Rencana Tindak Lanjut	Maret	September
6	Implementasi Rencana Tindak Lanjut	Maret – Agustus	September – Februari

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Survey kepuasan merupakan merupakan salah satu upaya strategis untuk memastikan layanan yang diberikan oleh IAKN Ambon senantiasa memenuhi kebutuhan dan harapan sivitas akademika, khususnya mahasiswa. Melalui proses yang terencana, mulai dari penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis hasil, hingga penyusunan laporan, survei ini menjadi alat evaluasi yang komprehensif dan akuntabel dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan non-akademik.

Hasil survei tidak hanya memberikan gambaran kinerja institusi, tetapi juga menjadi dasar untuk perbaikan yang berkelanjutan melalui Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang disusun secara sistematis oleh program studi dan fakultas. Dengan demikian, IAKN Ambon dapat terus beradaptasi terhadap dinamika kebutuhan sivitas akademika serta menjaga relevansi dan keunggulannya dalam penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Kami berharap pelaksanaan survei kepuasan ini dapat menjadi cerminan komitmen bersama dalam menciptakan lingkungan akademik yang inklusif, inovatif, dan berkualitas. Semoga upaya ini dapat memberikan kontribusi positif dalam mewujudkan visi dan misi IAKN Ambon sebagai institusi pendidikan tinggi yang unggul dan berdaya saing.

Ambon Desember 2022

Tim Penyusun