

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PENGELOLA PENDIDIKAN  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



**INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI AMBON  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023  
2023**

## **A. Latar Belakang**

Pendidikan yang berkualitas dan efektif memainkan peran penting dalam menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap menghadapi tantangan dunia kerja. Salah satu faktor kunci yang berkontribusi terhadap kualitas pendidikan adalah pengelolaan pendidikan yang baik oleh tenaga kependidikan di institusi pendidikan tinggi. Oleh karena itu, penting untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pendidikan agar dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengelolaan pendidikan yang ada.

IAKN Ambon sebagai institusi pendidikan tinggi yang berkomitmen untuk menyediakan pendidikan berkualitas di wilayahnya, juga perlu mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pendidikan yang mereka terima. Mengetahui persepsi, pendapat, dan pengalaman mahasiswa terkait pengelolaan pendidikan akan memberikan wawasan berharga dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitas pendidikan yang diberikan.

Dalam konteks ini, laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pendidikan di IAKN Ambon bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pengelolaan pendidikan, termasuk komunikasi, kepemimpinan, pengaturan akademik, penjadwalan, dukungan akademik, dan proses pengambilan keputusan. Survey ini akan melibatkan partisipasi mahasiswa secara aktif dan memberikan platform bagi mereka untuk menyampaikan pendapat mereka mengenai pengelolaan pendidikan yang ada.

Melalui laporan survey ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kekuatan dan kelemahan dalam pengelolaan pendidikan di IAKN Ambon. Hasil survei ini akan memberikan informasi yang berguna bagi pihak pengelola pendidikan untuk mengidentifikasi area perbaikan yang perlu dilakukan, merancang strategi yang lebih efektif, dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pendidikan.

Dengan demikian, laporan survey kepuasan mahasiswa IAKN Ambon terhadap pengelola pendidikan akan menjadi landasan yang kuat dalam pengambilan keputusan dan perencanaan program pengembangan yang berkelanjutan untuk mencapai kualitas pendidikan yang lebih baik dan memenuhi harapan mahasiswa.

## **B. Tujuan**

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

1. Mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa: Tujuan utama dari survey ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pendidikan di IAKN Ambon. Dengan mengumpulkan pendapat dan persepsi mahasiswa, tujuan ini akan membantu dalam memahami sejauh mana pengelola pendidikan memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa.

2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pengelola pendidikan: Survey kepuasan mahasiswa akan membantu mengidentifikasi aspek-aspek pengelola pendidikan yang berhasil memuaskan mahasiswa dan yang memerlukan perbaikan. Tujuan ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang area-area yang perlu diperbaiki dan dikembangkan untuk meningkatkan pengalaman pendidikan mahasiswa.
3. Mendapatkan masukan untuk perbaikan dan pengembangan: Tujuan dari survey ini adalah untuk mendapatkan masukan dan pendapat mahasiswa tentang pengelola pendidikan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan yang lebih baik di masa depan. Hasil survey akan membantu dalam merancang strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam pengelolaan pendidikan.
4. Meningkatkan komunikasi dan partisipasi mahasiswa: Survey kepuasan mahasiswa dapat menjadi alat untuk meningkatkan komunikasi dan partisipasi mahasiswa dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengelola pendidikan. Tujuan ini akan membantu membangun hubungan yang lebih baik antara mahasiswa dan pengelola pendidikan, sehingga memperkuat kolaborasi dan saling pengertian.
5. Menyediakan umpan balik kepada pengelola pendidikan: Laporan survey ini akan memberikan umpan balik yang berharga kepada pengelola pendidikan tentang keberhasilan mereka dalam memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Tujuan ini akan membantu pengelola pendidikan dalam memahami area-area yang perlu diperbaiki dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pendidikan.

### **C. Sasaran**

1. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengelolaan pendidikan di IAKN Ambon.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pendidikan di IAKN Ambon.
3. Menyajikan gambaran umum mengenai persepsi mahasiswa terhadap kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan ketanggapan pengelola pendidikan di IAKN Ambon.
4. Menentukan area-area yang memerlukan perbaikan dalam pengelolaan pendidikan berdasarkan umpan balik dan penilaian mahasiswa.
5. Menyediakan data dan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan pengelola pendidikan.
6. Membandingkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pendidikan antara program studi atau unit-unit di IAKN Ambon.
7. Memberikan rekomendasi spesifik untuk perbaikan dan pengembangan pengelolaan pendidikan berdasarkan hasil survey dan analisis data.

## D. Teknik Pelaksanaan

1. Identifikasi Metode Survey: Metode pengumpulan data yang digunakan dalam survei ini adalah melalui penggunaan kuesioner. Kuesioner disebarakan kepada mahasiswa IAKN Ambon sebagai responden utama dalam penelitian ini.
2. Pengembangan Kuesioner: Kuesioner yang digunakan dalam survei ini telah dikembangkan dengan hati-hati. Pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner bersifat terstruktur dan dirancang untuk mencakup berbagai aspek pengajaran dan interaksi dengan dosen. Skala penilaian yang digunakan adalah skala Likert, di mana responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan mereka.
3. Penentuan Sampel: Sampel yang digunakan dalam survei ini adalah mahasiswa IAKN Ambon. Sampel nya adalah keseluruhan mahasiswa IAKN Ambon yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif pada semester genap tahun akademik 2022/2023.
4. Pengumpulan Data: Kuesioner disebarakan kepada mahasiswa IAKN Ambon dengan menggunakan metode online. Mahasiswa diminta untuk mengisi kuesioner secara mandiri dan memberikan tanggapan yang jujur dan objektif terhadap pertanyaan yang diajukan.
5. Pengolahan dan Analisis Data: Setelah pengumpulan data selesai, data kuesioner akan diinput dan diproses menggunakan perangkat lunak statistik yang sesuai. Analisis data akan dilakukan dengan menggunakan metode statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelola pendidikan.

Interpretasi Hasil: Hasil survei akan diinterpretasikan dengan membandingkan skor rata-rata dari skala Likert yang diberikan oleh responden. Temuan utama akan diidentifikasi dan dianalisis untuk memahami tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelola pendidikan yang diberikan oleh institusi.

Interprestasi hasil yang diperoleh sebagai berikut:

INTERVAL	KRITERIA
0% – 25%	Tidak puas
26% – 50%	Cukup
51% – 75%	Puas
76% – 100%	Sangat Puas

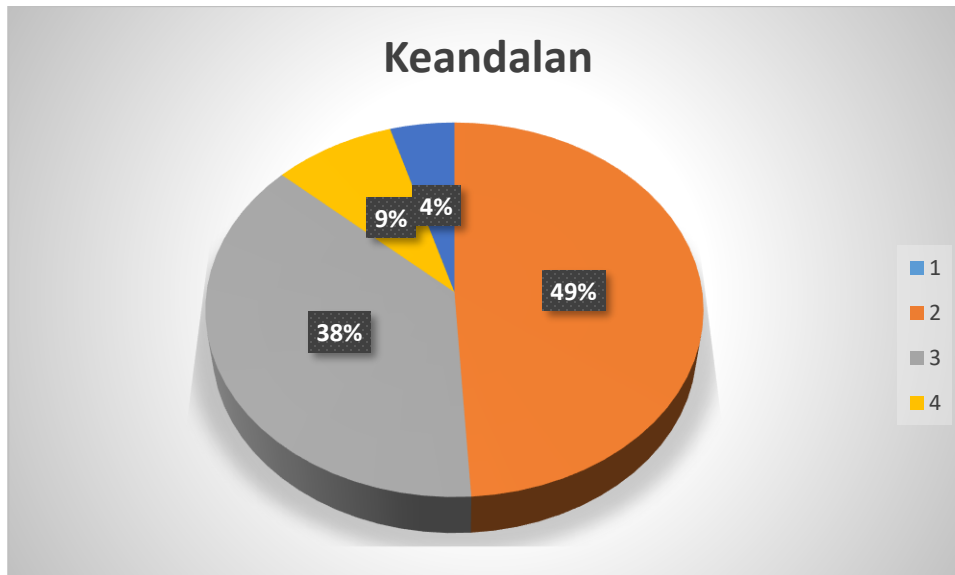
6. Kesimpulan dan Rekomendasi: Berdasarkan hasil analisis, akan disajikan kesimpulan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelola pendidikan di IAKN Ambon. Rekomendasi spesifik akan diberikan untuk perbaikan dan pengembangan layanan tersebut.
7. Ringkasan dan Presentasi Data: Data survei akan diringkas dan disajikan dalam bentuk grafik, tabel, atau diagram yang mempermudah pemahaman pembaca. Laporan survei akan memiliki tata letak yang rapi dan judul yang jelas untuk memudahkan navigasi dan pemahaman terhadap hasil survei.

## E. Hasil Survey

Tingkat kepuasan mahasiswa prodi teologi terhadap pengelola pendidikan pada IAKN Ambon Tahun akademik 2022/2023 . Hasil survey masing-masing prodi dapat dilihat pada chart berikut ini:

### 1. KEANDALAN

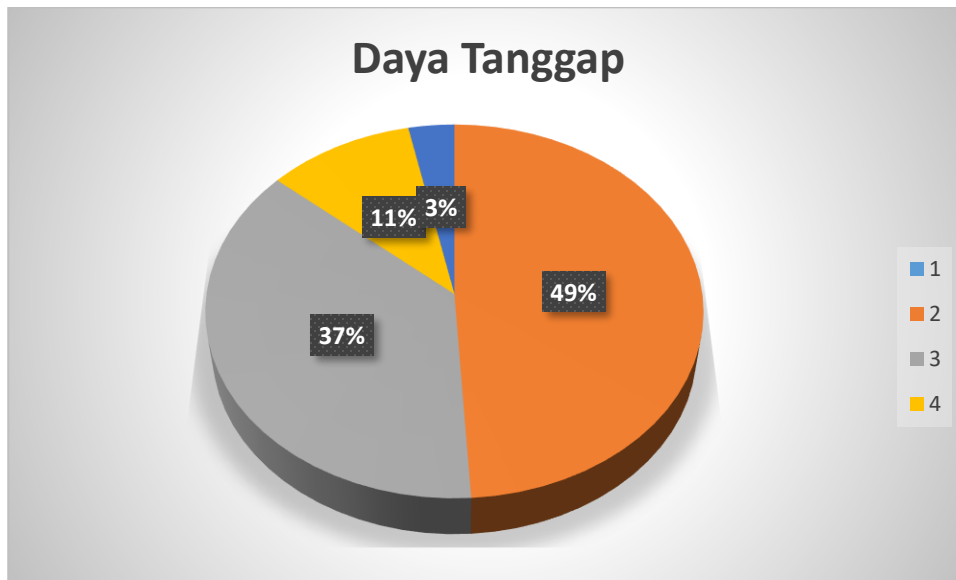
Keandalan mengacu pada kemampuan pengelola pendidikan untuk memberikan layanan dengan konsisten dan dapat diandalkan. Dalam laporan survey ini, kami akan mengevaluasi tingkat keandalan pengelola pendidikan IAKN Ambon dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Kami akan mengukur sejauh mana pengelola pendidikan dapat memenuhi komitmen dan janji mereka, termasuk kepatuhan terhadap jadwal, konsistensi dalam memberikan informasi, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas administratif. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart :



Dari chart diatas terlihat bahwa kepuasan mahasiswa sangat variatif, dari 153 mahasiswa kepuasannya dapat dijabarkan sebagai berikut : Sangat puas: 49% atau sebanyak 75 orang mahasiswa., Puas: 38 % m atau sebanyak 58 orang mahasiswa, Kurang puas: 9 % atau sebanyak 13 orang mahasiswa dan Tidak puas: 4% mahasiswa atau sebanyak 7 orang mahasiswa.

### 2. DAYA TANGGAP

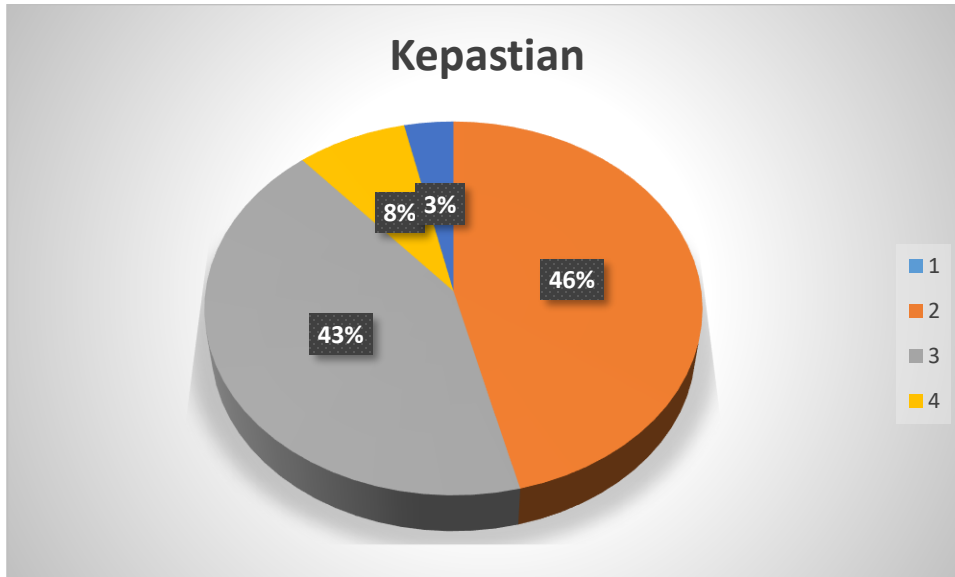
Daya tanggap mencerminkan kemampuan pengelola pendidikan untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan dan masalah mahasiswa. Dalam laporan survey ini, kami akan menilai tingkat daya tanggap pengelola pendidikan dalam menanggapi pertanyaan, permintaan, dan masalah yang diajukan oleh mahasiswa. Kami akan mengukur kecepatan respons, kualitas komunikasi, dan upaya pengelola pendidikan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa dengan baik. Hasil survey dapat dilihat pada chart berikut:



Dari data diatas terlihat bahwa pada aspek daya tanggap layanan yang diberikan mahasiswa lebih besar pada tingkat baik, hal ini terbukti dari jumlah yang menjawab Sangat puas: 49 % atau sebanyak 75 orang mahasiswa, Puas: 37% mahasiswa atau sebanyak 56 orang mahasiswa, Kurang puas: 11 % atau sebanyak 16 orang mahasiswa dan Tidak puas: 3 % atau sebanyak 5 orang mahasiswa

### 3. KEPASTIAN

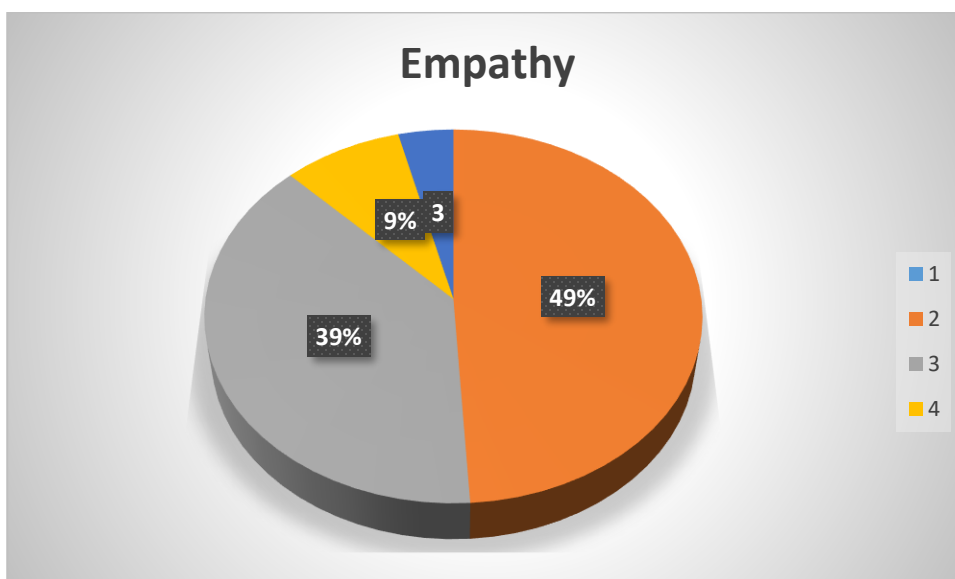
Kepastian berkaitan dengan jaminan dan kejelasan dalam penyediaan layanan pendidikan. Dalam laporan survey ini, kami akan mengevaluasi tingkat kepastian yang diberikan oleh pengelola pendidikan kepada mahasiswa. Kami akan mengukur kejelasan prosedur dan kebijakan, ketersediaan informasi yang relevan, dan kemudahan akses terhadap sumber daya yang diperlukan oleh mahasiswa.. Hasil survey kepuasan pada aspek kepastian dapat dilihat pada chart berikut ini:



Berdasarkan data di atas dapat dikatakan bahwa jumlah mahasiswa yang menyatakan Sangat puas: 46% atau sebanyak 71 orang mahasiswa, Puas: 43 % atau sebanyak 65 orang mahasiswa, Kurang puas: 8% atau sebanyak 12orang mahasiswa, Tidak puas: 3 % atau sebanyak 5 orang mahasiswa

#### 4. EMPATHY

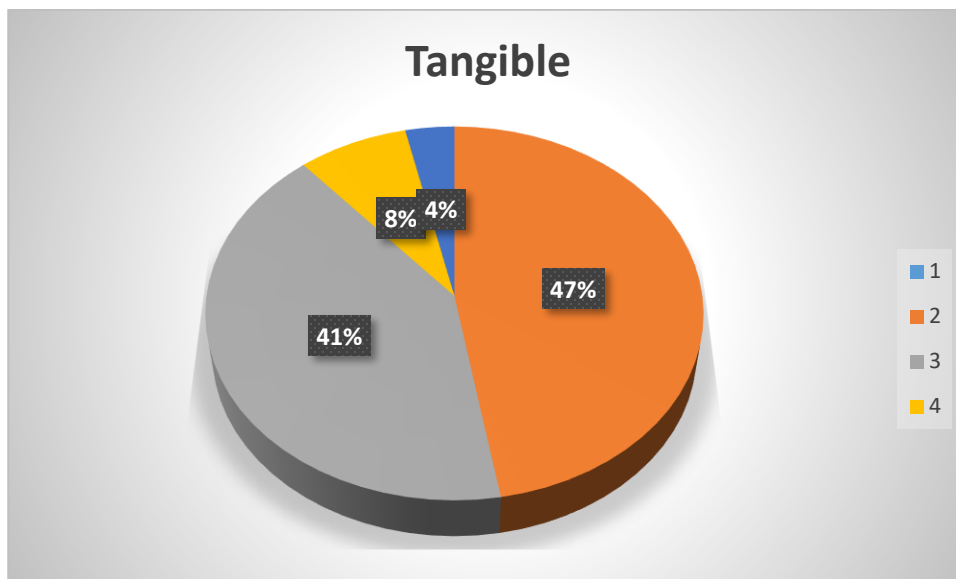
Empathy mencakup kemampuan pengelola pendidikan untuk memahami dan menghargai perspektif, kebutuhan, dan perasaan mahasiswa. Dalam laporan survey ini, kami akan menilai sejauh mana pengelola pendidikan mampu memperlihatkan empati terhadap mahasiswa. Kami akan mengukur kemampuan pengelola pendidikan dalam mendengarkan dengan empati, memberikan dukungan dan bimbingan yang sesuai, serta menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung. Data survey dapat dilihat pad ashart berikut ini:



Berdasarkan data di atas dapat dikatakan bahwa jumlah mahasiswa yang menyatakan Sangat puas: 49% atau sebanyak 75 orang mahasiswa, Puas: 39 % atau sebanyak 59 orang mahasiswa, Kurang puas: 9% atau sebanyak 13 orang mahasiswa dan Tidak puas: 3 % atau sebanyak 6 orang mahasiswa

## 5. TANGIBLE

Aspek tangible berkaitan dengan fasilitas fisik dan sumber daya yang tersedia untuk mahasiswa. Dalam laporan survey ini, kami akan mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan sumber daya yang disediakan oleh pengelola pendidikan. Kami akan mengukur tingkat ketersediaan dan kualitas fasilitas, seperti ruang kuliah, perpustakaan, laboratorium, dan fasilitas olahraga yang mendukung kegiatan akademik dan pengembangan mahasiswa. Data survey dapat dilihat pada chart berikut:



Berdasarkan data di atas dapat dikatakan bahwa jumlah mahasiswa yang menyatakan Sangat puas: 47 % atau sebanyak 73 orang mahasiswa, Puas: 41 % atau sebanyak 63 orang mahasiswa, Kurang puas: 8% atau sebanyak 12 orang mahasiswa dan Tidak puas: 4 % atau sebanyak 5 orang mahasiswa

## 6. 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 :

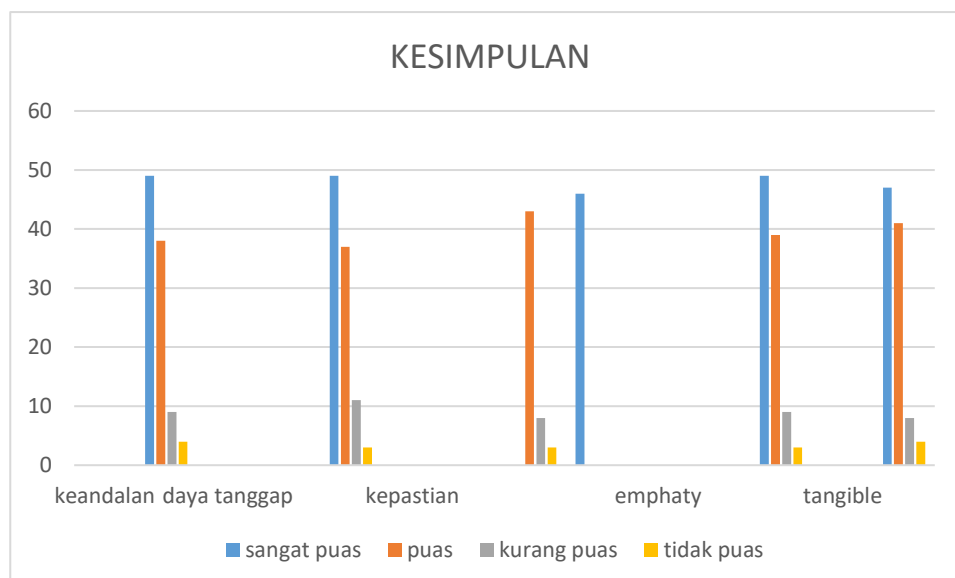
Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Proses Tenaga Kependidikan

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan terkait dengna				



	pemberian layanan yang andal dan konsisten	49	38	9	4
2	Daya tanggap menyangkut pemberian bantuan dan respons yang cepat bagi mahasiswa	49	37	11	3
3	Kepastian menyangkut dengan kemampuan memberikan keyakinan dan kepastian bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan	46	43	8	3
4	Emphaty terkait dengan kesediaan dan kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	49	39	9	3
5	Tangible: kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pendidikan mencakup fasilitas fisik, sistem teknologi dan informasi, pelayanan administratif, komunikasi dan informasi, serta sarana dan prasarana penunjang	47	41	8	4
	<b>Rata -rata</b>	<b>48</b>	<b>39,6</b>	<b>9</b>	<b>3,4</b>

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



## Gambar Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa proses pendidikan

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas atau sangat puas dalam semua dimensi kepuasan yang diukur. Dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible mendapatkan penilaian yang positif secara keseluruhan.

Namun, perlu diperhatikan bahwa terdapat sejumlah mahasiswa yang memberikan penilaian kurang puas atau tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam pelayanan pengelola pendidikan. Institusi pendidikan dapat menggunakan hasil survey ini untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

### **F. REKOMENDASI DAN TINDAKAN PERBAIKAN**

Berdasarkan hasil survey mahasiswa terhadap proses pendidikan pada tahun akademik 2022/2023 di pada prodi Teologi IAKN Ambon maka rekomendasi dan tindak lanjut yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

Berdasarkan analisis hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pendidikan, terdapat beberapa rekomendasi untuk tindakan perbaikan selanjutnya:

<b>Rekomendasi</b>	<b>Tindak Lanjut</b>
<b>Meningkatkan Kualitas Komunikasi dan Komunikasi Antar Pihak:</b> Berdasarkan hasil survey, direkomendasikan untuk meningkatkan komunikasi antara pengelola pendidikan dan mahasiswa. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan saluran komunikasi yang efektif, seperti portal online atau pertemuan rutin, yang memungkinkan mahasiswa untuk menyampaikan masukan, keluhan, dan saran secara langsung kepada pengelola pendidikan.	<b>Implementasi Program Pelatihan dan Pengembangan:</b> Dilakukan tindakan lanjut dengan menyusun dan melaksanakan program pelatihan dan pengembangan untuk pengelola pendidikan. Program ini dapat mencakup pelatihan komunikasi, manajemen konflik, kepemimpinan, dan keterampilan interpersonal. Dalam hal ini, kolaborasi dengan lembaga atau ahli eksternal juga bisa dipertimbangkan
<b>Peningkatan Keterlibatan Mahasiswa dalam Pengambilan Keputusan:</b> Penting untuk mendorong partisipasi aktif mahasiswa dalam proses pengambilan keputusan terkait pengelolaan pendidikan. Dengan melibatkan mahasiswa dalam diskusi dan konsultasi, pengelola pendidikan dapat mendapatkan perspektif mahasiswa yang lebih baik dan meningkatkan kebijakan serta layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa.	<b>Pembentukan Tim Komunikasi dan Konsultasi:</b> Dibentuk tim komunikasi dan konsultasi yang terdiri dari perwakilan mahasiswa, pengelola pendidikan, dan dosen. Tim ini bertugas untuk memfasilitasi dialog antara mahasiswa dan pengelola pendidikan secara teratur, menyampaikan masukan, membangun kerjasama, dan merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

<p><b>Penyediaan Pelatihan dan Pengembangan untuk Pengelola Pendidikan:</b> Rekomendasi lainnya adalah untuk menyediakan pelatihan dan pengembangan bagi pengelola pendidikan guna meningkatkan keterampilan komunikasi, kepemimpinan, manajerial, dan empati. Hal ini akan membantu pengelola pendidikan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa</p>	<p><b>Monitoring dan Evaluasi:</b> Dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap implementasi tindak lanjut yang telah dilakukan. Dengan melakukan pemantauan secara berkala, dapat diidentifikasi kendala atau masalah yang muncul dan diambil langkah-langkah perbaikan yang sesuai.</p>
---	---

Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan dapat terjadi peningkatan dalam kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pendidikan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Ambon, Mei 2023

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu IKAN Ambon

Dr. Yowelna Tarumasely, M.Pd

NIP: 197810152003122002