

LAPORAN SURVEI  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
DOSEN  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI AMBON  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023  
2023

## **A. Latar Belakang**

Laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen di IAKN Ambon bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran dan interaksi dengan dosen. Evaluasi kepuasan ini penting dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di institusi ini.

Dalam lingkungan pendidikan, peran dosen sangatlah penting. Dosen merupakan sumber utama pengetahuan dan pembimbing dalam perjalanan pendidikan mahasiswa. Kualitas pengajaran dan interaksi antara dosen dan mahasiswa dapat berdampak signifikan pada keberhasilan akademik dan pengembangan pribadi mahasiswa.

Melalui laporan survey kepuasan ini, diharapkan dapat diperoleh informasi yang relevan tentang kekuatan dan kelemahan dalam kinerja dosen, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran dan interaksi dengan dosen. Hasil survei ini akan menjadi landasan untuk pengambilan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan kepuasan mahasiswa di IAKN Ambon.

Selain itu, laporan ini juga dapat memberikan umpan balik yang berharga kepada dosen-dosen sebagai acuan dalam meningkatkan kemampuan pengajaran mereka. Dengan memahami persepsi dan kebutuhan mahasiswa, dosen dapat mengadaptasi strategi pengajaran dan meningkatkan kualitas interaksi dengan mahasiswa.

Dengan demikian, laporan survey kepuasan mahasiswa IAKN Ambon terhadap dosen akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran dan interaksi dengan dosen. Dengan pemahaman ini, upaya perbaikan dan pengembangan yang efektif dapat dilakukan untuk meningkatkan pengalaman belajar dan keberhasilan akademik mahasiswa di IAKN Ambon.

## **B. Tujuan**

Tujuan dilaksanakan survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen di IAKN Ambon adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran yang diberikan oleh dosen. Hal ini meliputi kemampuan dosen dalam menyampaikan materi, kejelasan penjelasan, kehadiran, dan ketersediaan waktu konsultasi.
2. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan, seperti petugas administrasi akademik, perpustakaan, dan laboratorium. Hal ini mencakup kecepatan dan responsivitas dalam menanggapi permintaan mahasiswa, ketersediaan sumber daya yang diperlukan, dan keramahan staf.

3. Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengelolaan lembaga pendidikan. Ini melibatkan evaluasi terhadap efisiensi administrasi, pengelolaan jadwal perkuliahan, proses pendaftaran, dan kualitas komunikasi yang dilakukan oleh pihak pengelola.
4. Menilai kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana yang tersedia, seperti fasilitas kelas, laboratorium, perpustakaan, ruang studi, fasilitas olahraga, dan layanan teknologi informasi. Hal ini mencakup ketersediaan, kebersihan, kenyamanan, dan kecukupan fasilitas yang mendukung proses pembelajaran dan kegiatan mahasiswa.
5. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

## **C. Sasaran**

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan secara keseluruhan, meliputi kepuasan terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana prasarana.
2. Mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana prasarana.
3. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan antara program studi atau jurusan yang berbeda, sehingga dapat diidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki secara khusus dalam setiap program studi.
4. Menyajikan hasil survei secara komprehensif dengan menggunakan metode analisis statistik, seperti perhitungan skor rata-rata, persentase kepuasan, dan pemetaan kepuasan berdasarkan variabel yang diukur.
5. Memberikan rekomendasi konkret berdasarkan hasil survei kepada pihak terkait, baik dosen, tenaga kependidikan, pengelola, maupun pihak terkait lainnya, untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang disediakan.
6. Mendorong lembaga pendidikan untuk mengadopsi tindakan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik yang diterima dari mahasiswa, dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan pengalaman belajar mahasiswa.

## **D. Teknik Pelaksanaan**

Metode Pengumpulan Data: Survei ini dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa IAKN Ambon. Kuesioner tersebut terdiri dari serangkaian pertanyaan terstruktur yang mencakup berbagai aspek pengajaran dan interaksi dengan dosen. Responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan mereka dengan menggunakan skala Likert.

Populasi dan Sampel: Populasi yang dijadikan target survei adalah seluruh mahasiswa IAKN Ambon yang terdaftar pada semester Genap tahun ajaran 2022/2023 di 13 prodi prodi S1 sebanyak 13 prodi yang terdiri dari: (prodi Pendidikan Agama Kristen, Pendidikan Anak Usia Dini, Bimbingan Konseling, Musik gereja, Pendidikan Seni Musik, Teologi, Pariwisata, Agama Budaya dan Pastoral Konseling) serta program pasca sarjana yang terdiri dari program Magister ( S2 Pendidikan Agama Kristen dan S2 Musik Gereja) dan Program Doktor ( S3 Pendidikan Agama Kristen dan S3 Musik Gereja) yang aktif terdaftar di IAKN Ambon. Sampel diambil adalah keseluruhan m=populasi mahasiswa IAKN Ambon ( S1 dan Pascasarjana ) yang terdaftar pada semester genap tahun akademik 2022/2023.

Proses Pengumpulan Data: Kuesioner disebarakan kepada responden melalui link yang dikirimkan secara massal. Setiap responden diberikan instruksi yang jelas tentang cara mengisi kuesioner dan batas waktu pengisian. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh mahasiswa.

Tingkat Partisipasi: Tingkat partisipasi dalam survei ini diharapkan mencapai minimal 70% dari total jumlah responden yang diberi kuesioner. Upaya komunikasi yang efektif dilakukan untuk meningkatkan tingkat respons dan partisipasi mahasiswa.

Kevalidan dan Reliabilitas: Kuesioner yang digunakan telah melalui proses validasi oleh tim penelitian dan ahli dalam bidang pendidikan. Pengukuran reliabilitas dilakukan melalui uji coba pra-survei dengan jumlah responden terbatas untuk memastikan konsistensi dan keandalan pertanyaan.

Analisis Data: Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik. Metode analisis yang digunakan meliputi analisis deskriptif, perhitungan rata-rata, dan persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran dan interaksi dengan dosen.

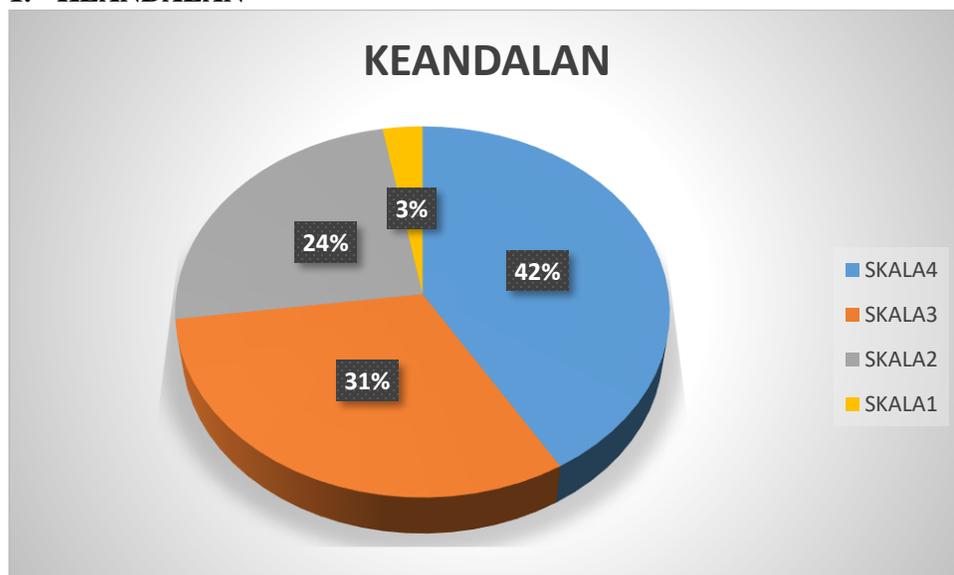
Interpretasi Hasil: Hasil survei akan diinterpretasikan dengan menghubungkannya kembali ke tujuan survei dan pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Temuan signifikan akan diidentifikasi dan dipresentasikan dalam bentuk grafik, tabel, dan narasi yang jelas.

## E. Hasil Survey

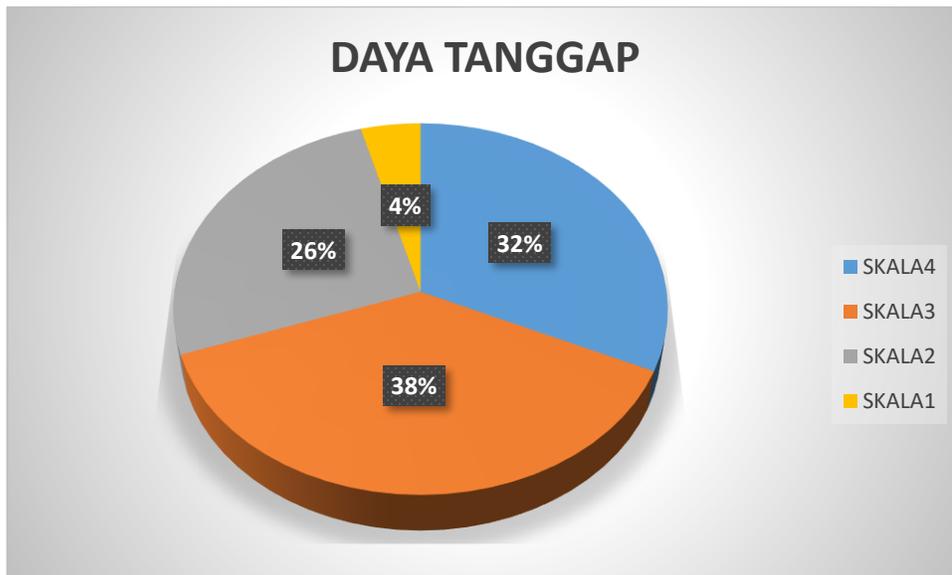
Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada IAKN Ambon pada Tahun akademik 2022/2023 dapat dilihat pada data berikut ini:

### HASIL SURVEY PRODI AGAMA BUDAYA

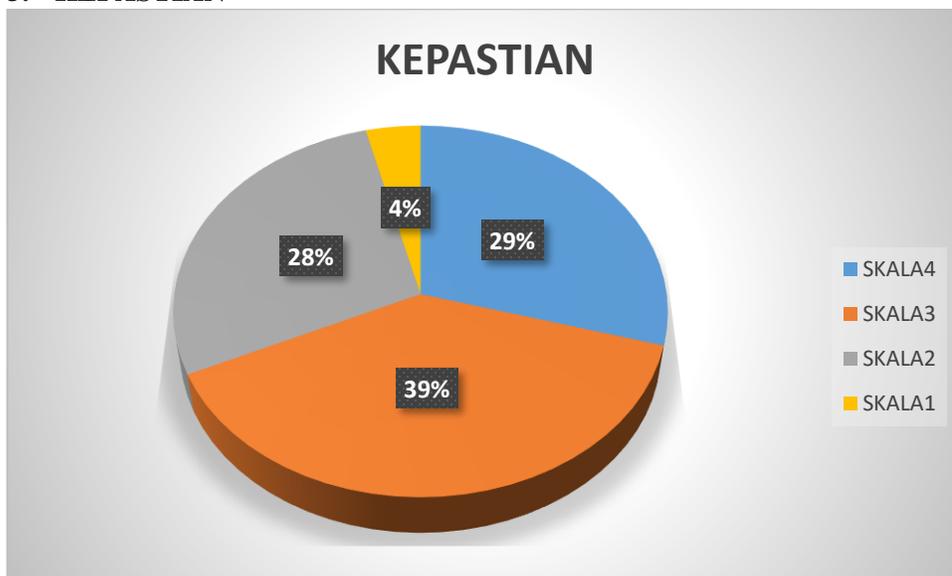
#### 1. KEANDALAN



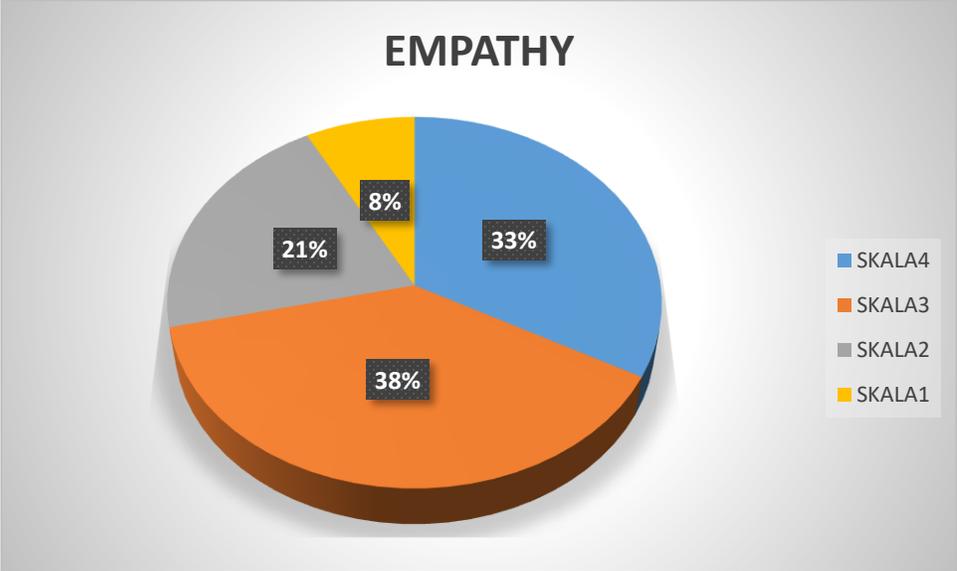
## 2. DAYA TANGGAP



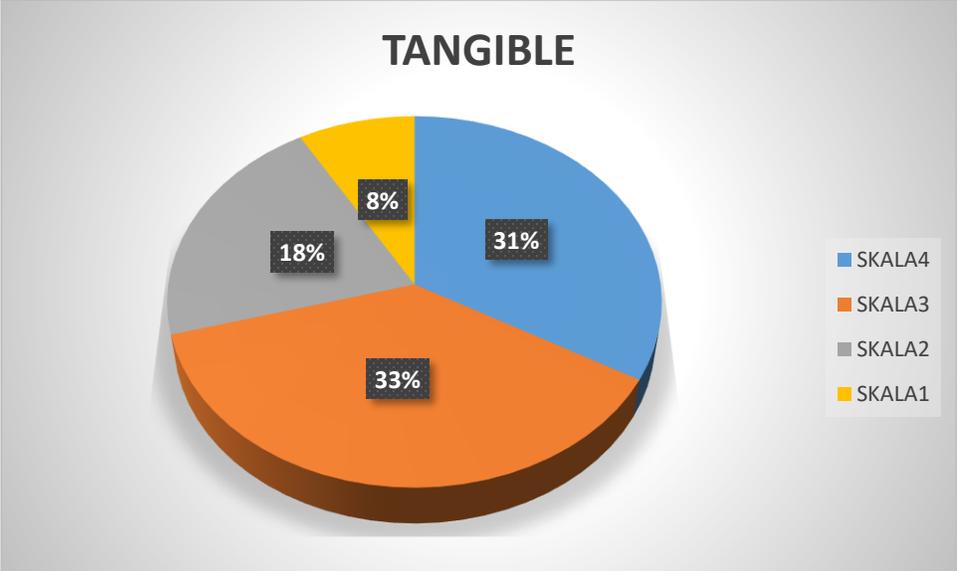
## 3. KEPASTIAN



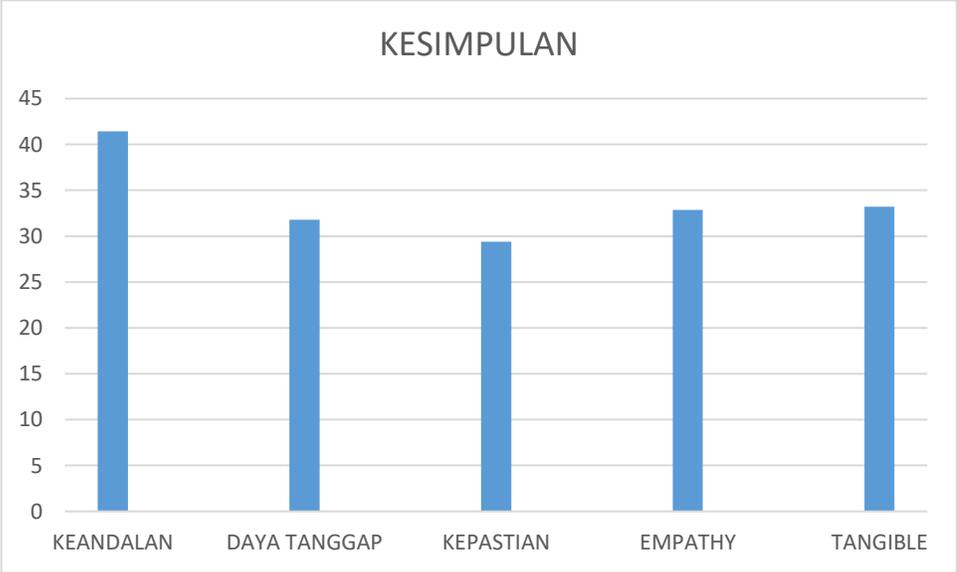
## 4. EMPATHY



**5. TANGIBLE**

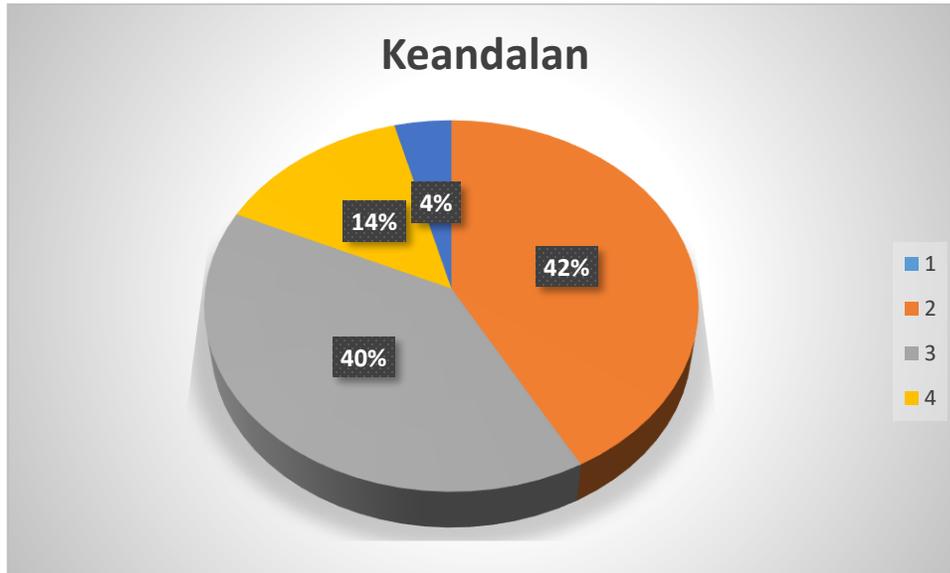


**6. KESIMPULAN**

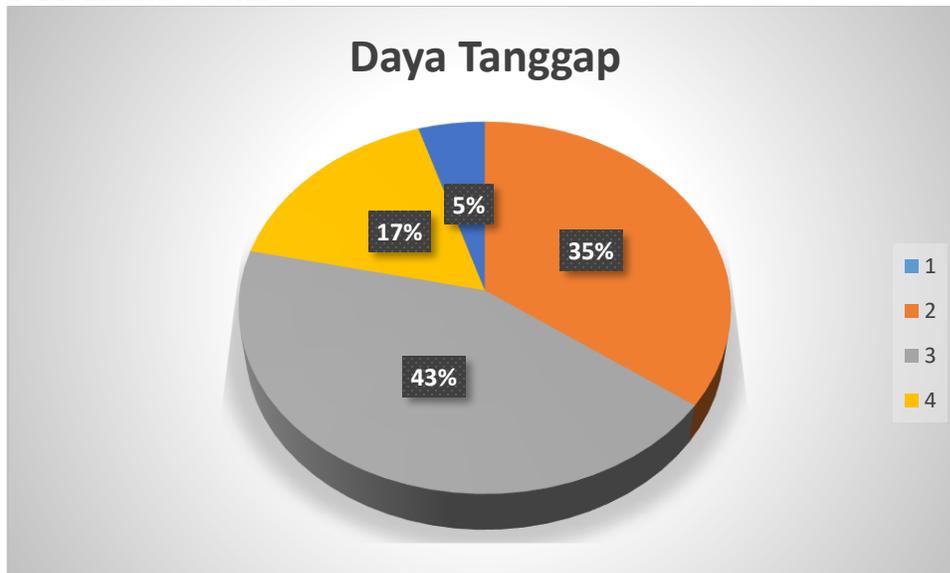


### C. PRODI TEOLOGI

#### 1. KEANDALAN

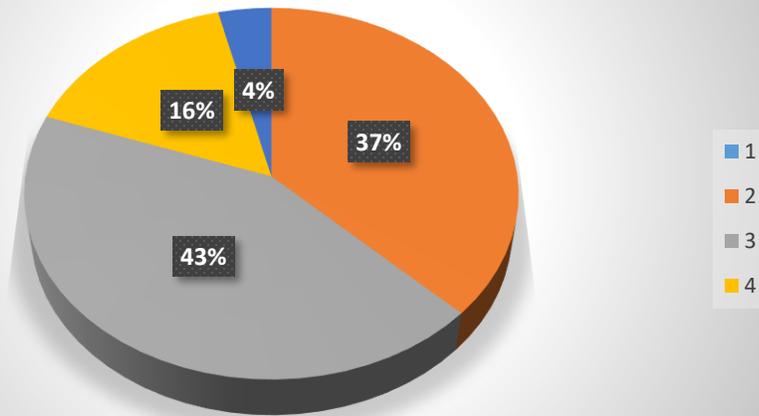


#### 2. DAYA TANGGAP



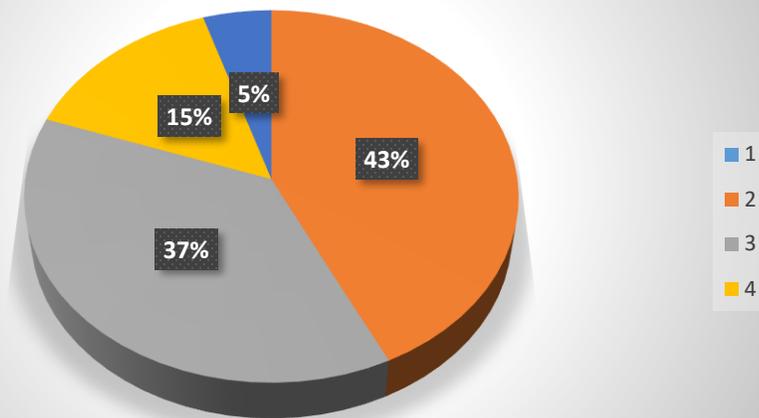
#### 3. KEPASTIAN

### Kepastian



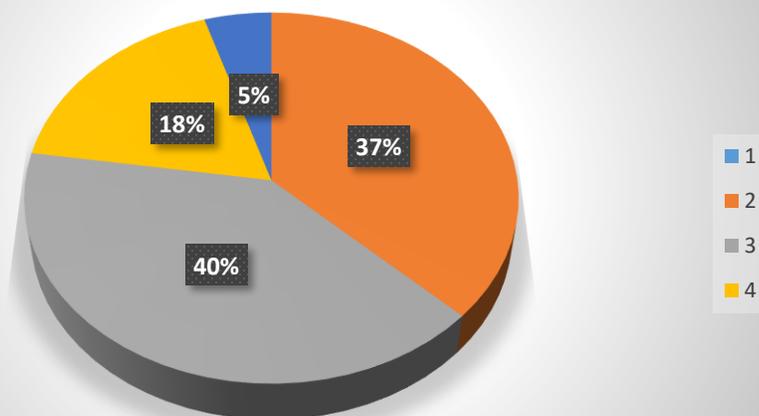
#### 4. EMPATHY

### Empathy

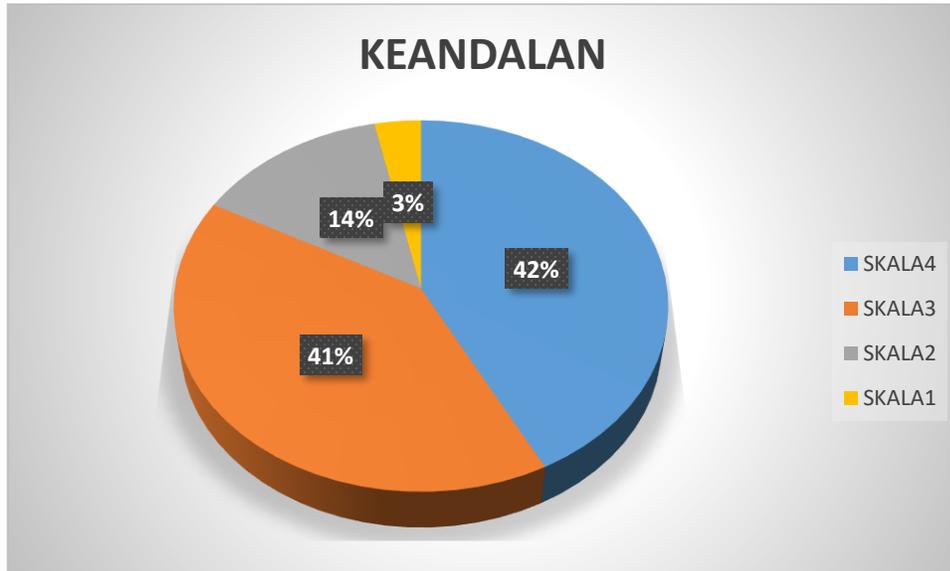


#### 5. TANGIBLE

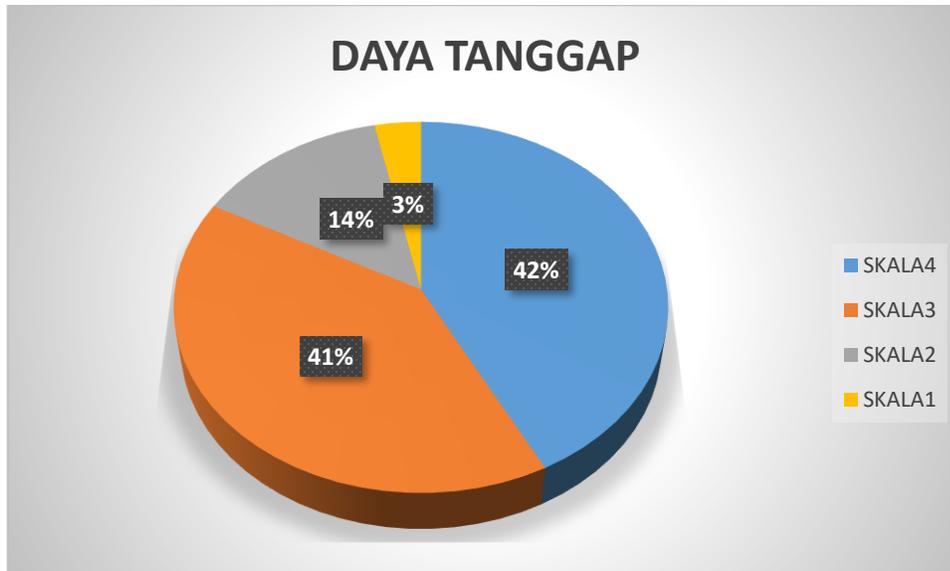
### Tangible



**C. PRODI BKK**  
**1. KEANDALAN**

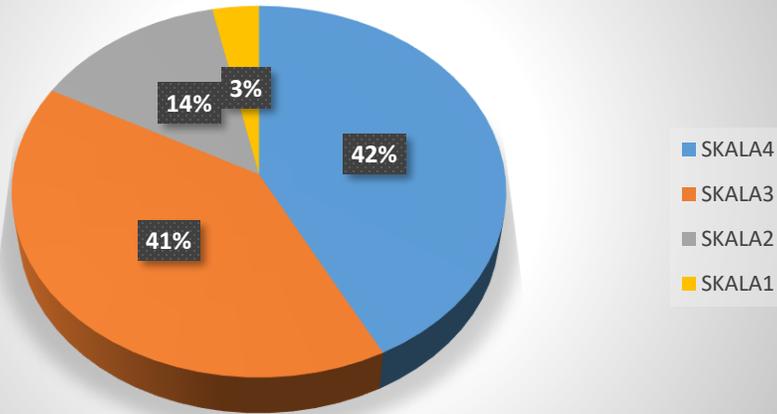


**2. DAYA TANGGAP**



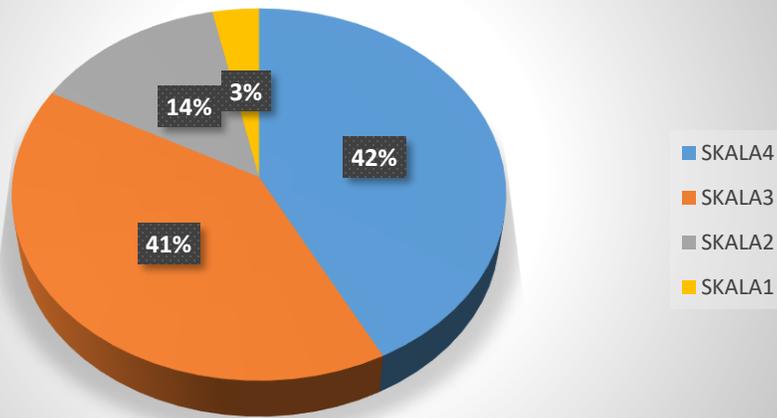
**3. KEPASTIAN**

## KEPASTIAN



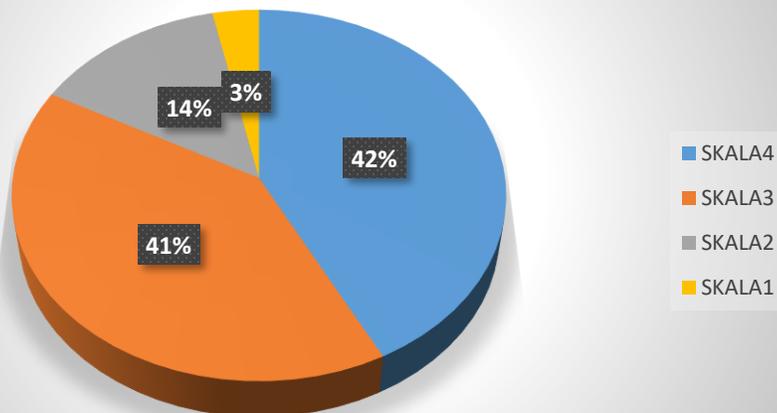
## 4. EMPATHY

### EMPATHY

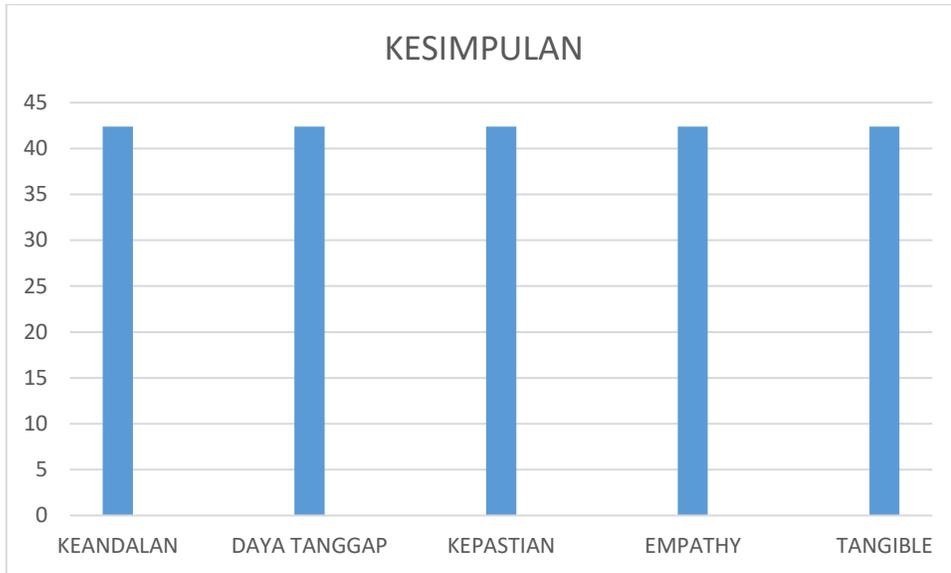


## 5. TANGIBLE

### TANGIBLE

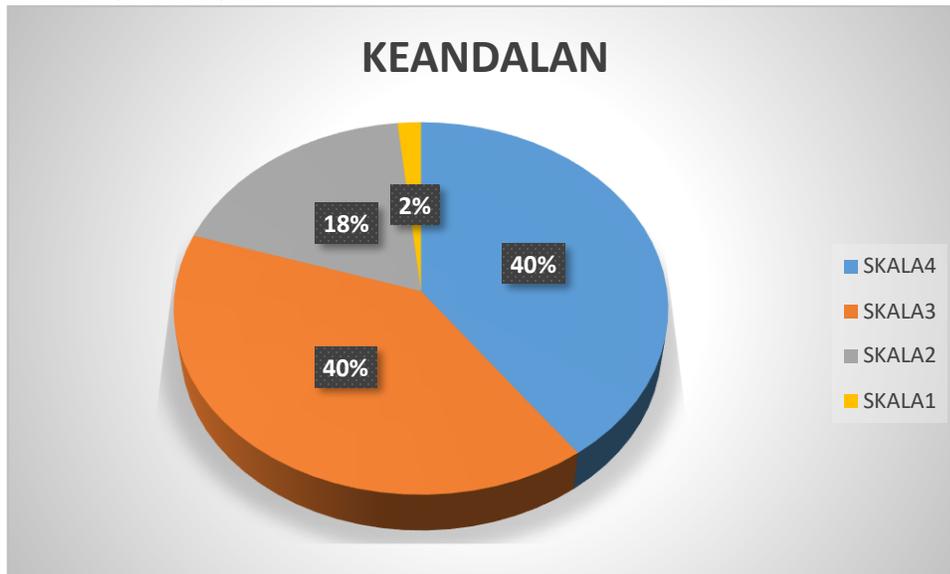


## 7. KESIMPULAN

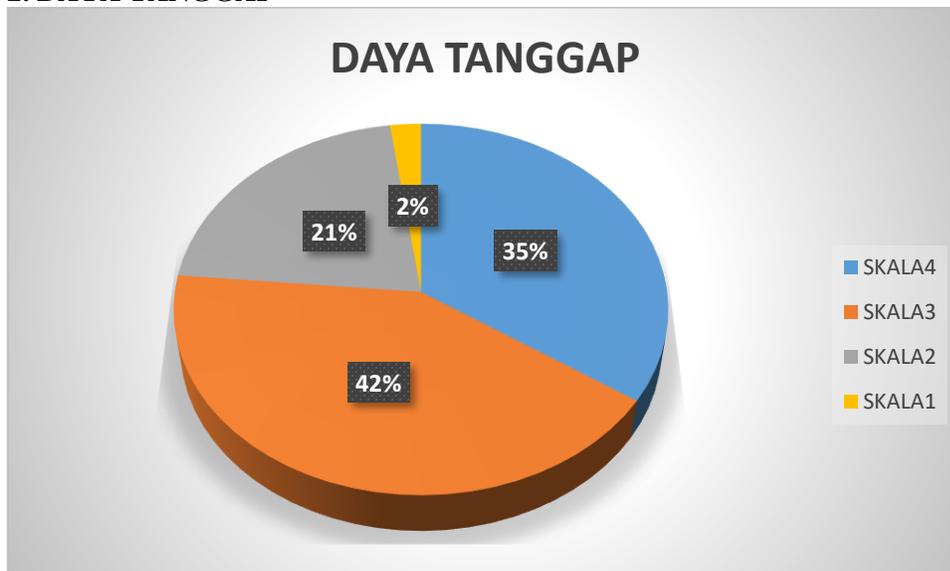


**D. PRODI MUGER**

**1. KEANDALAN**

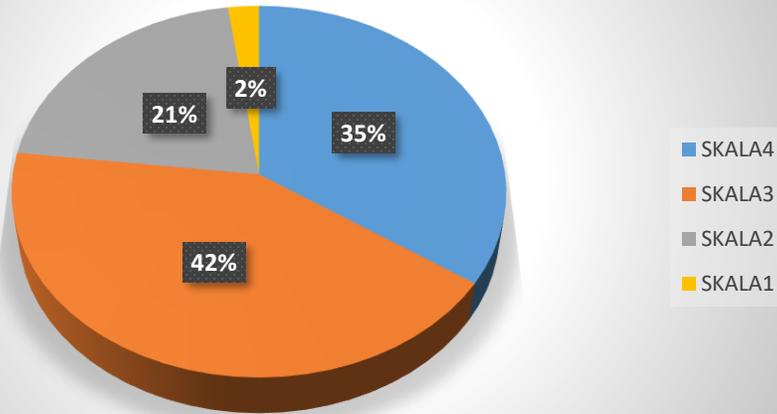


**2. DAYA TANGGAP**



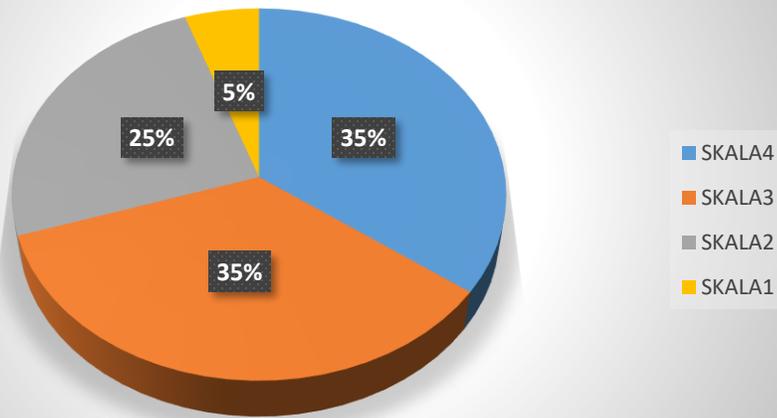
**3. KEPASTIAN**

## KEPASTIAN



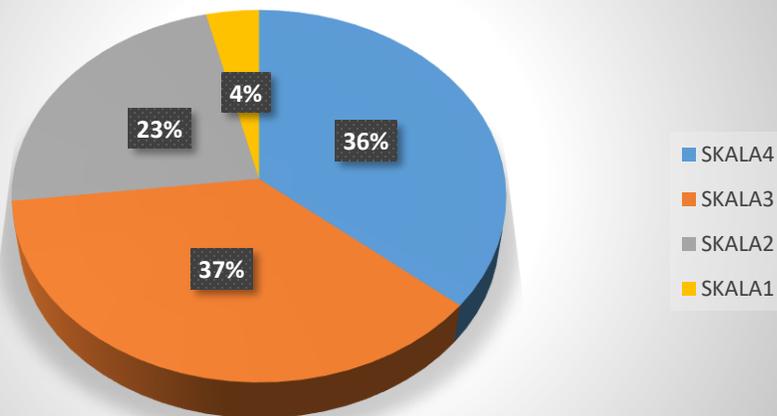
## 4. EMPATHY

### EMPATHY

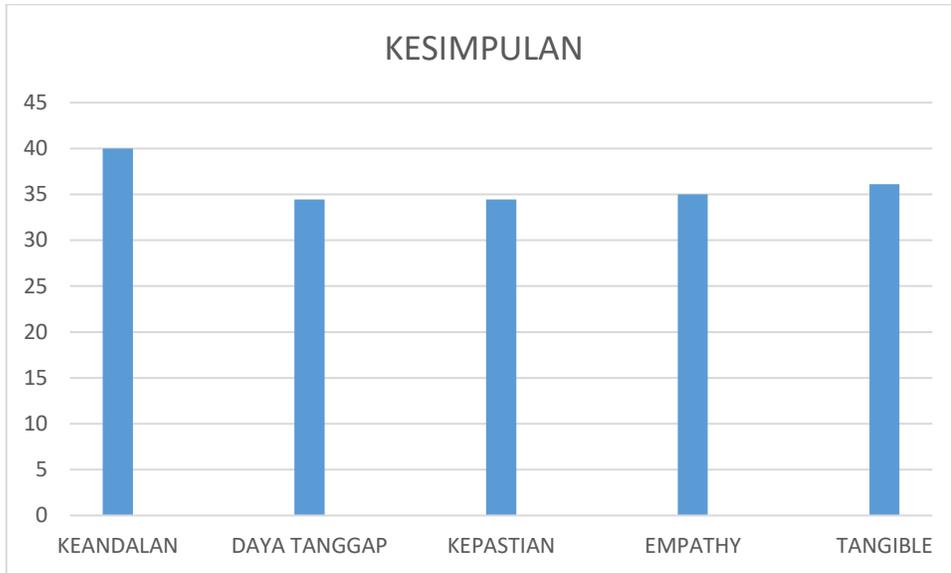


## 5. TANGIBLE

### TANGIBLE



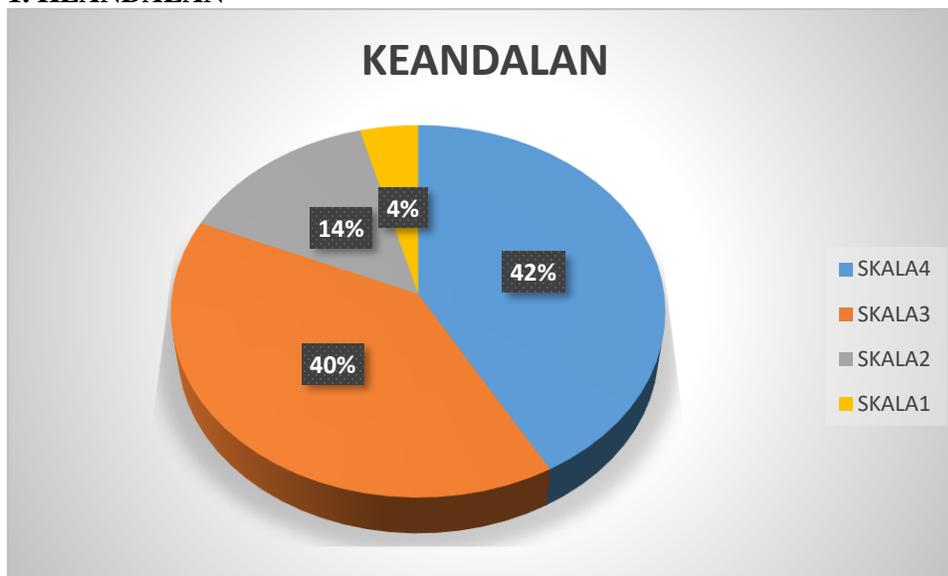
## 1. KESIMPULAN



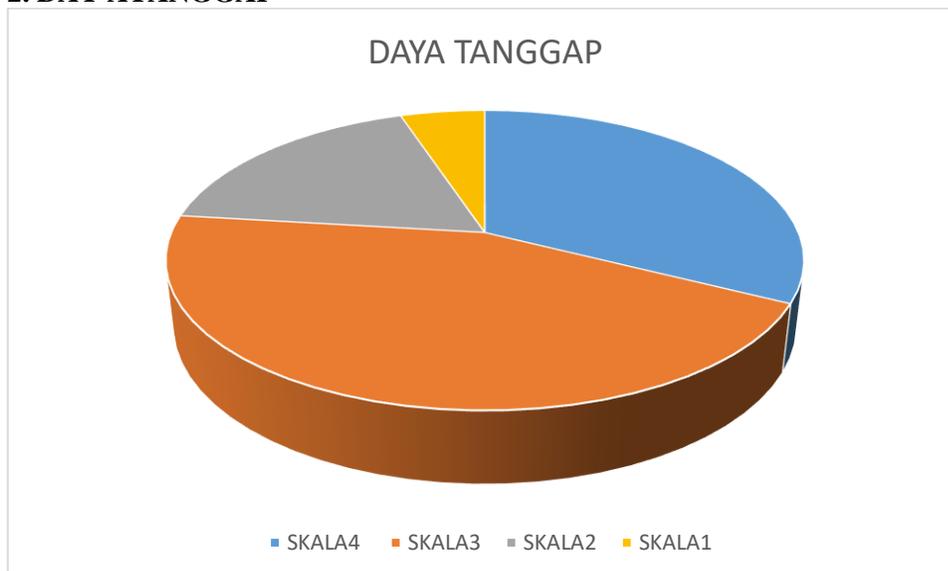
2.

## E. PRODI PARIWISATA

### 1. KEANDALAN

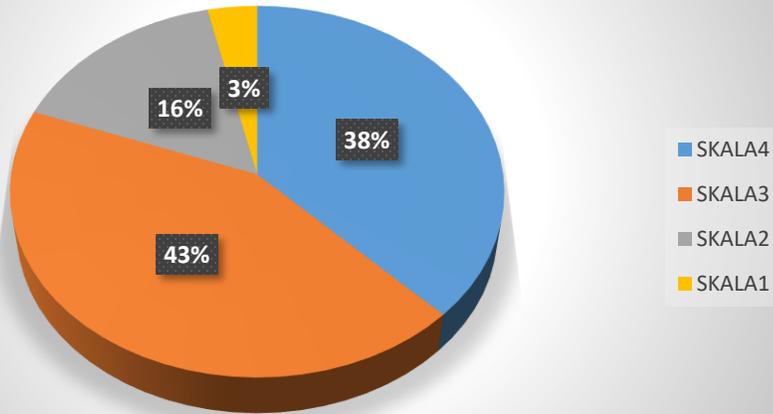


### 2. DAY ATANGGAP



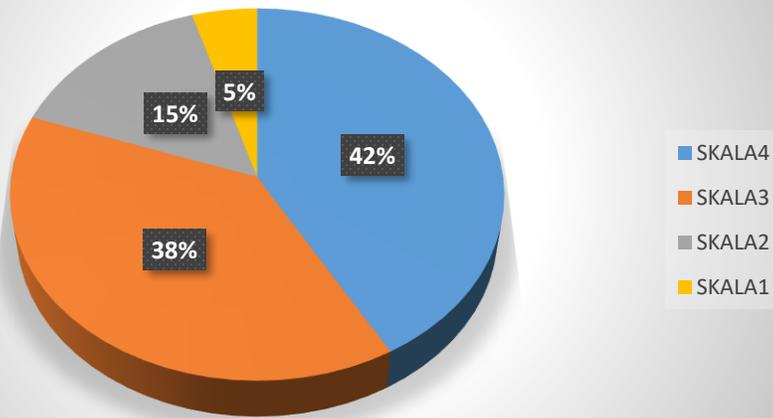
### 3. KEPASTIAN

## KEPASTIAN



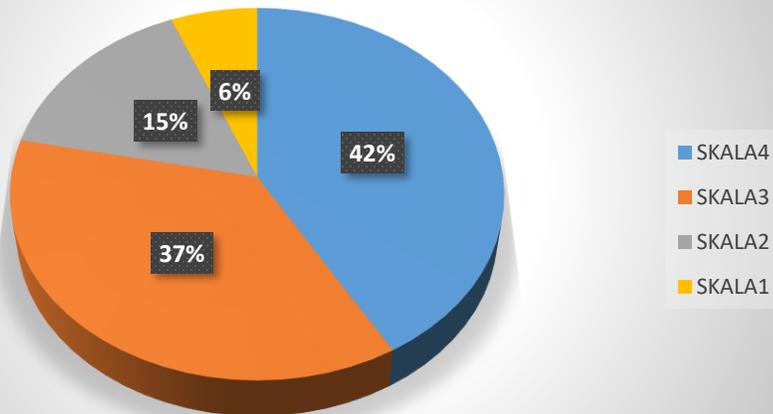
## 4. EMPATHY

### EMPATHY

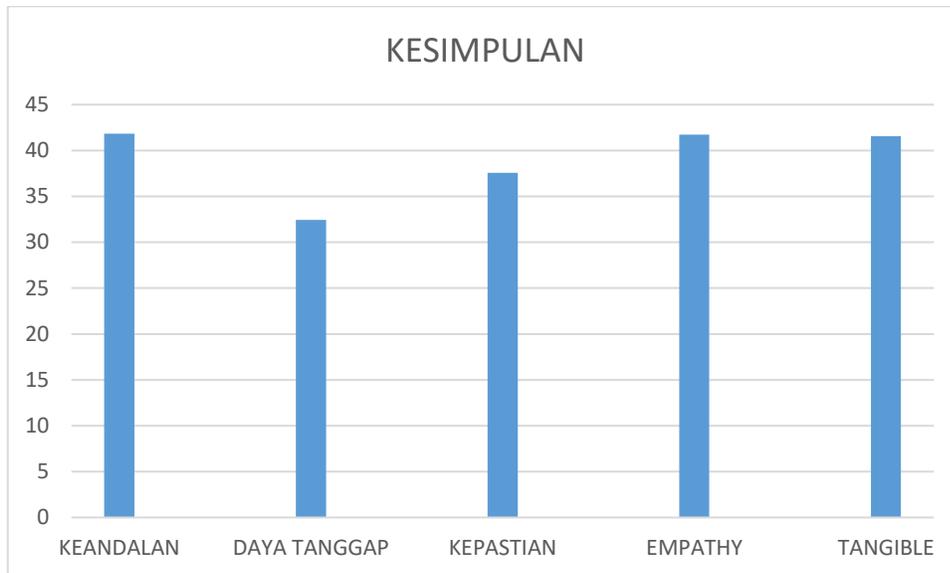


## 5. TANGIBLE

### TANGIBLE

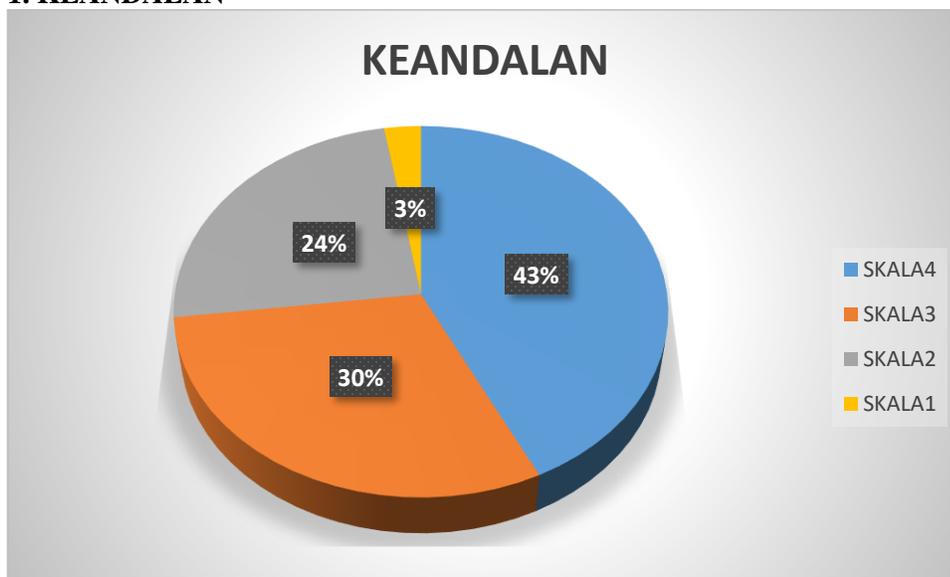


## 6. KESIMPULAN



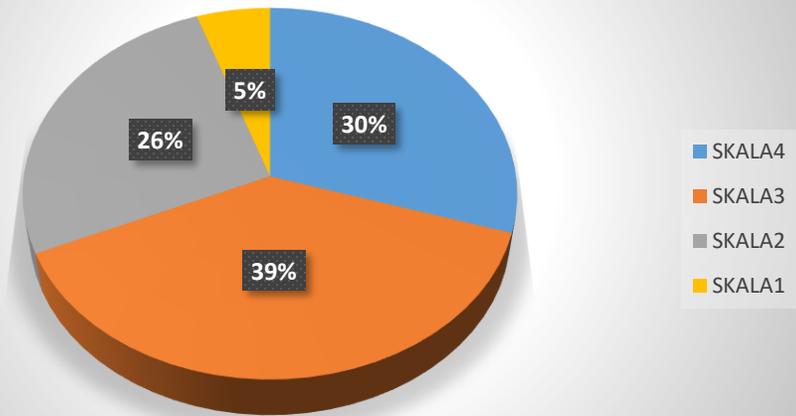
## F. PRODI PASTORAL KONSELING

### 1. KEANDALAN



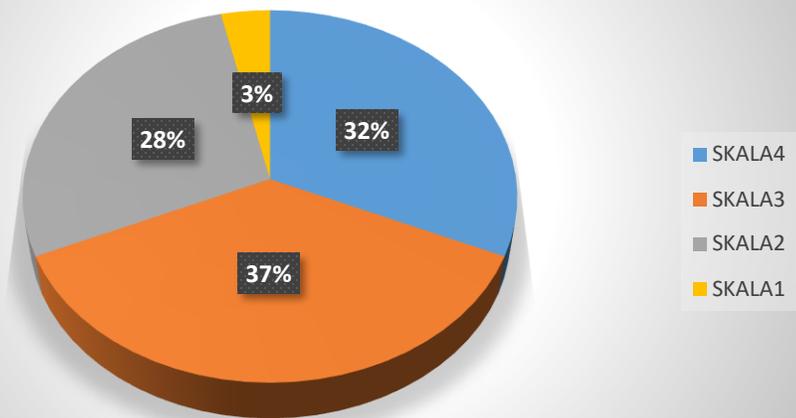
### 2. DAYA TANGGAP

### DAYA TANGGAP



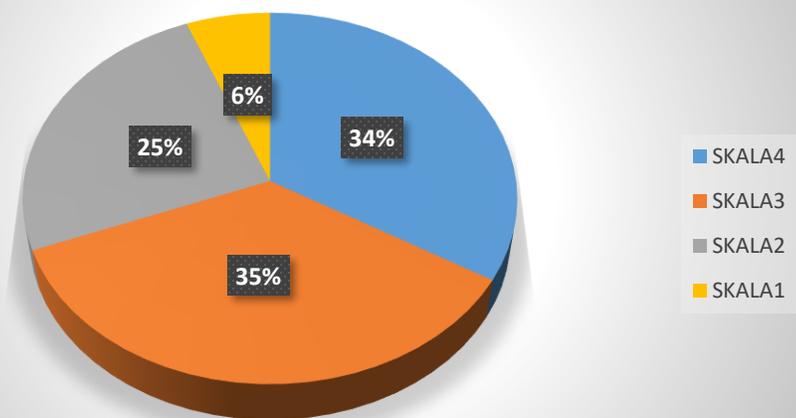
### 3. KEPASTIAN

#### KEPASTIAN

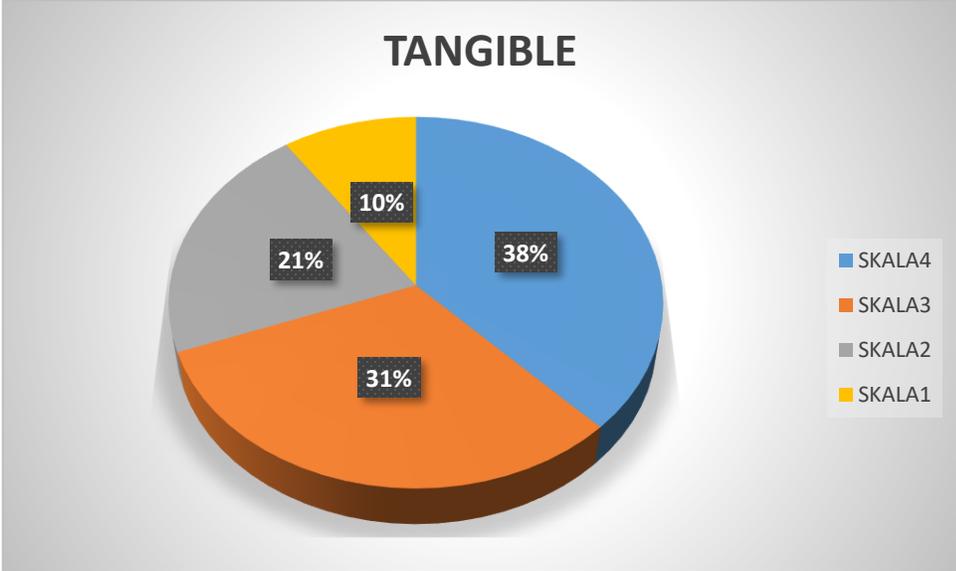


### 4. EMPATHY

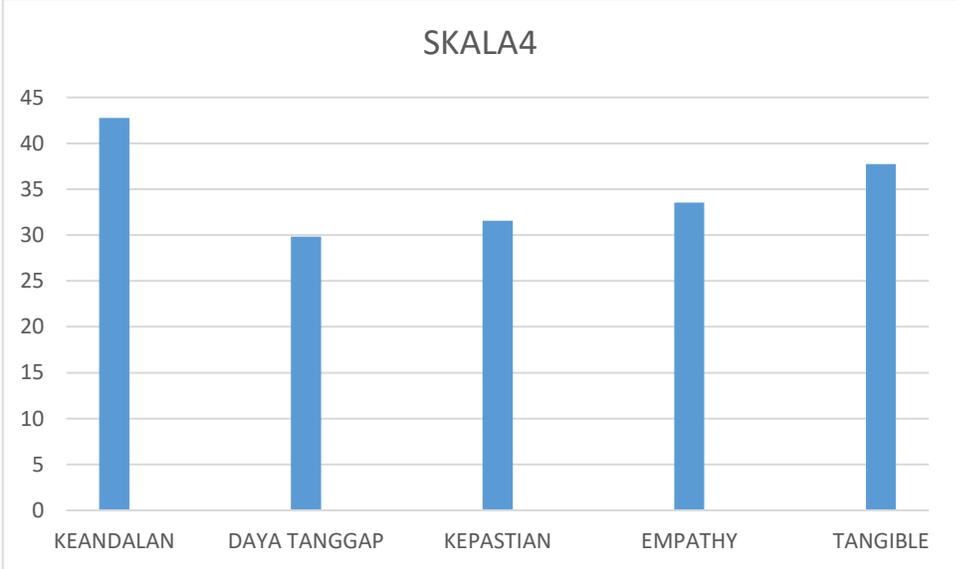
#### EMPATHY



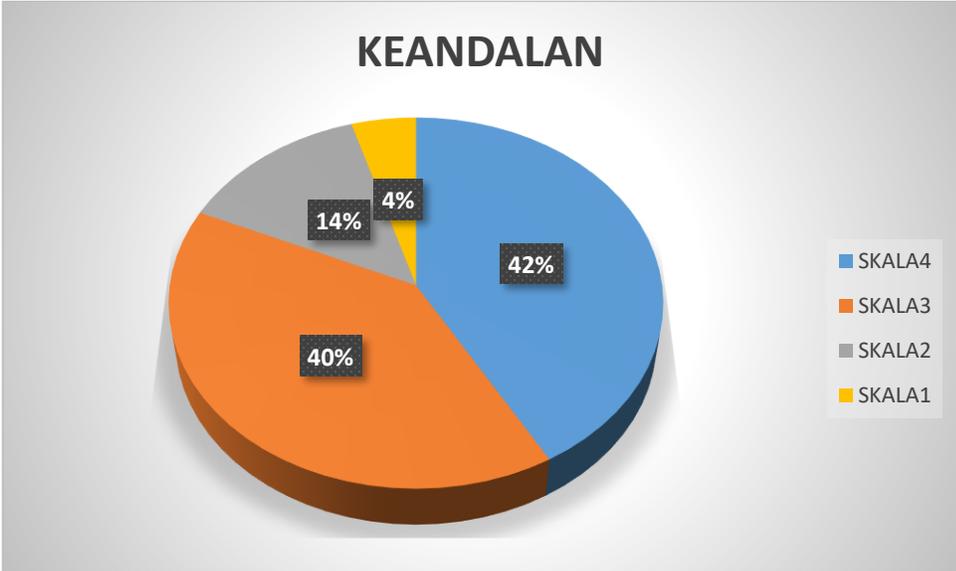
### 5. TANGIBLE



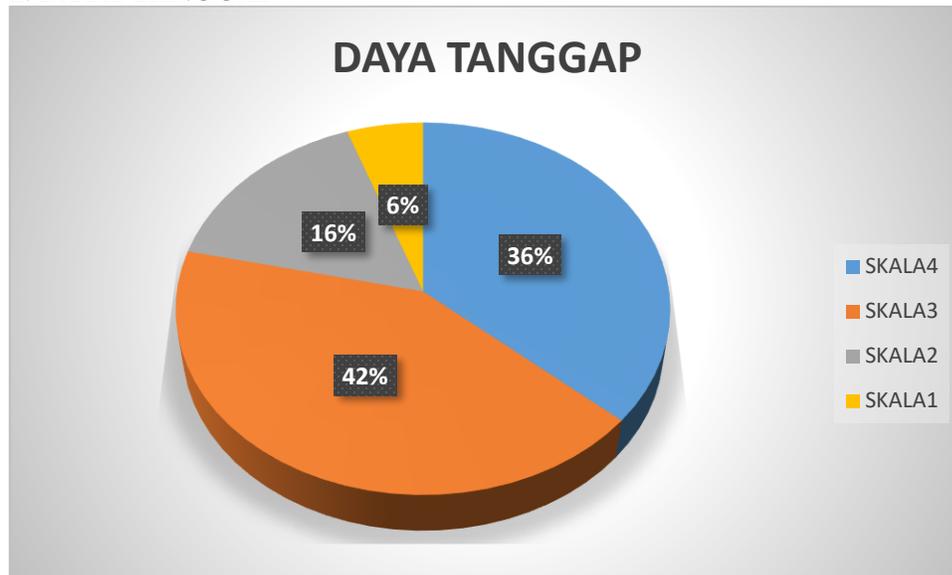
**6. KESIMPULAN**



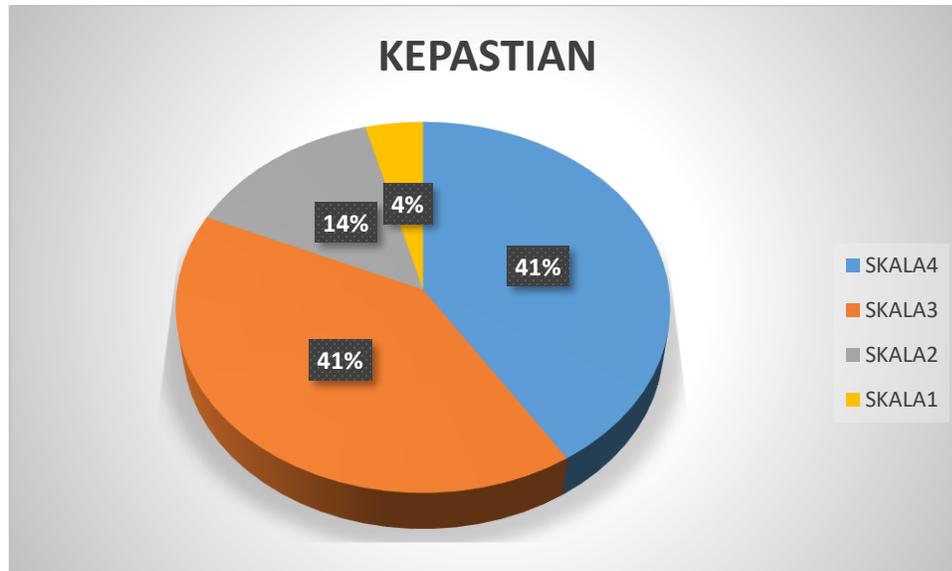
**F. PRODI PKAUD  
1. KEANDALAN**



## 2. DAYA TANGGAP

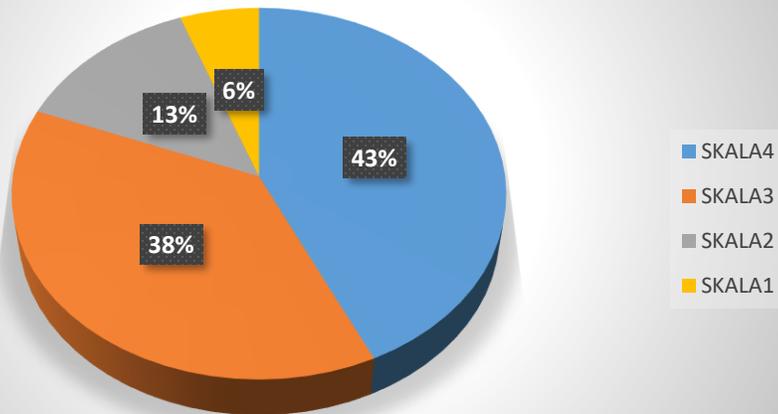


## 3. KEPASTIAN



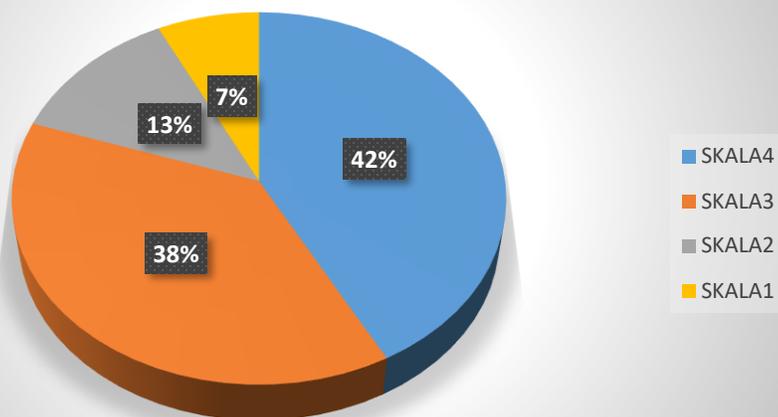
## 4. EMPATHY

## EMPATHY



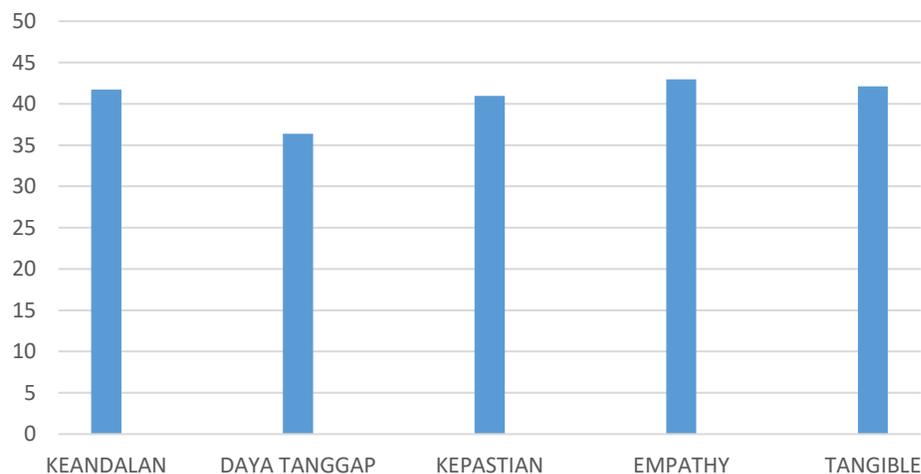
## 5. TANGIBLE

### TANGIBLE

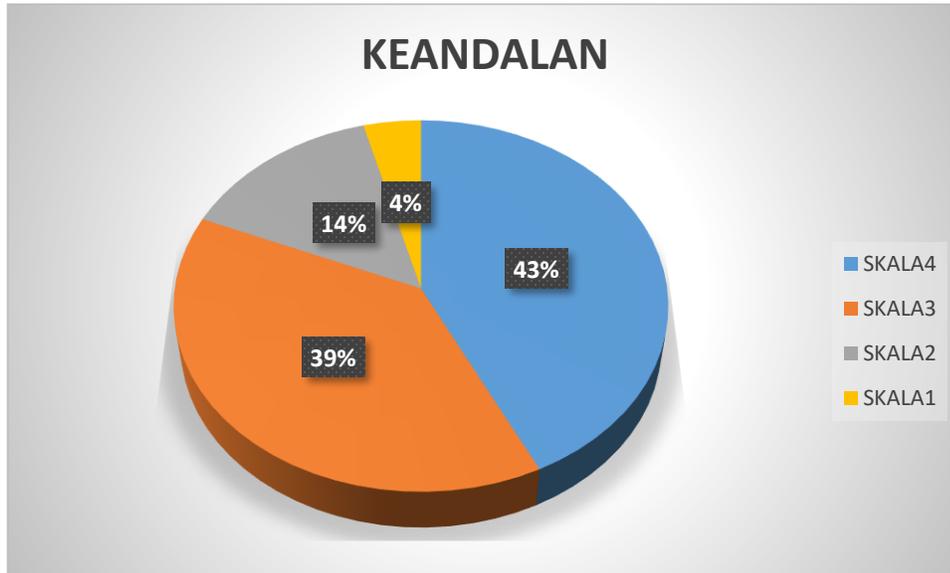


## 6. KESIMPULAN

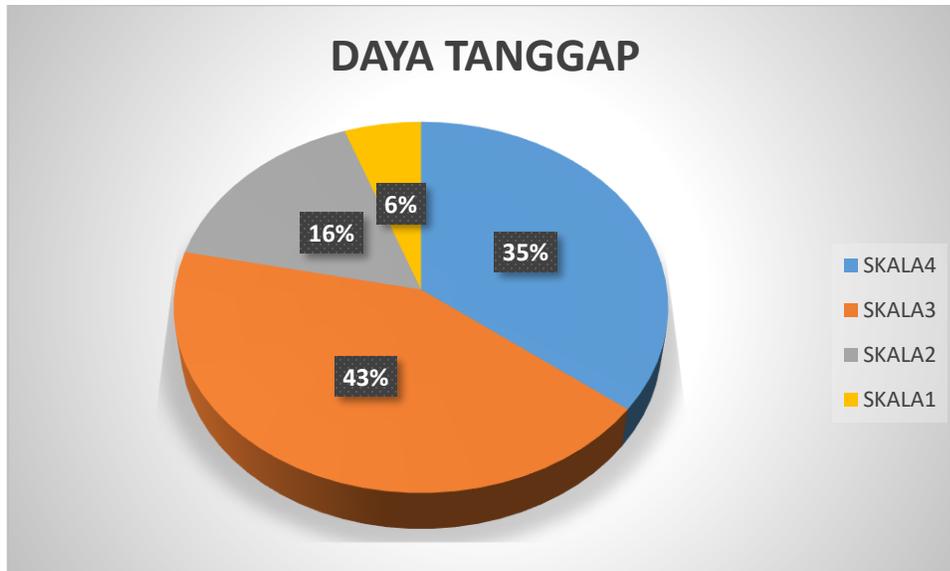
### KESIMPULAN



**G. PROGRAM STUDI PSM**  
**1. KEANDALAN**

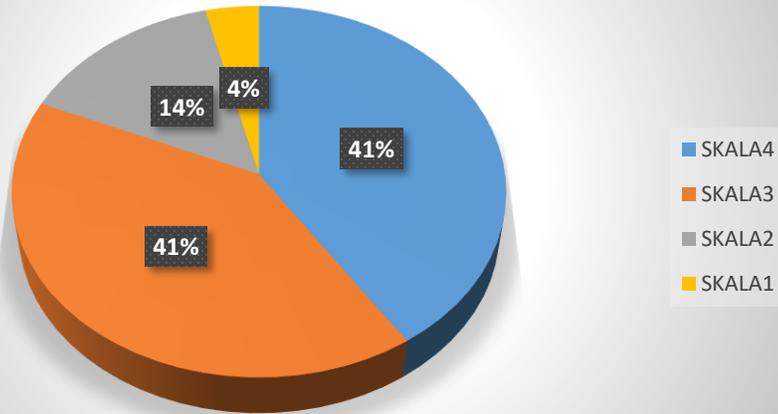


**2. DAYA TANGGAP**



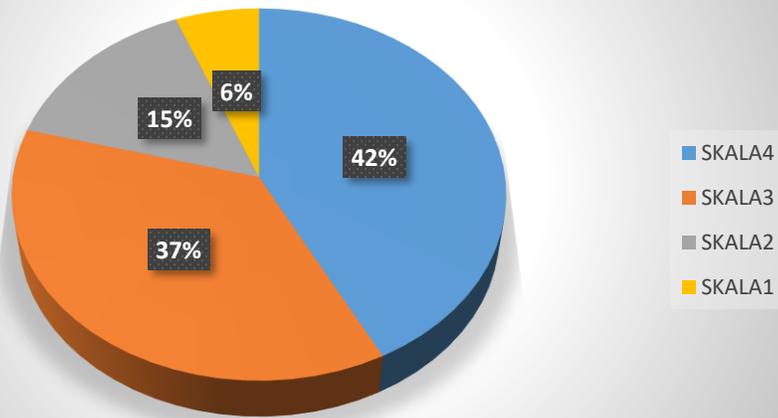
**3. KEPASTIAN**

## KEPASTIAN



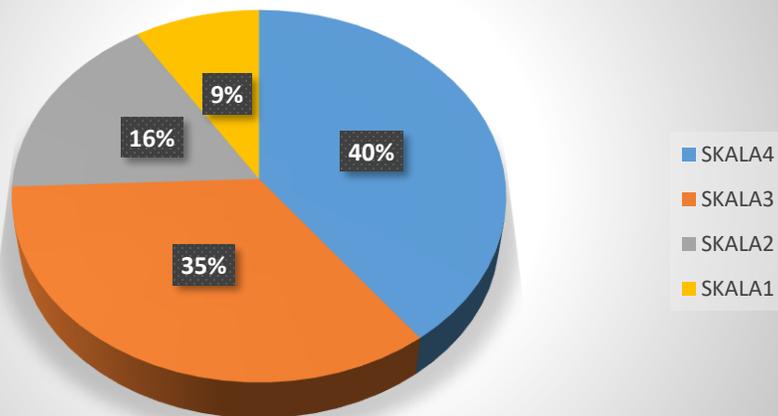
## 4. EMPATHY

### EMPATHY

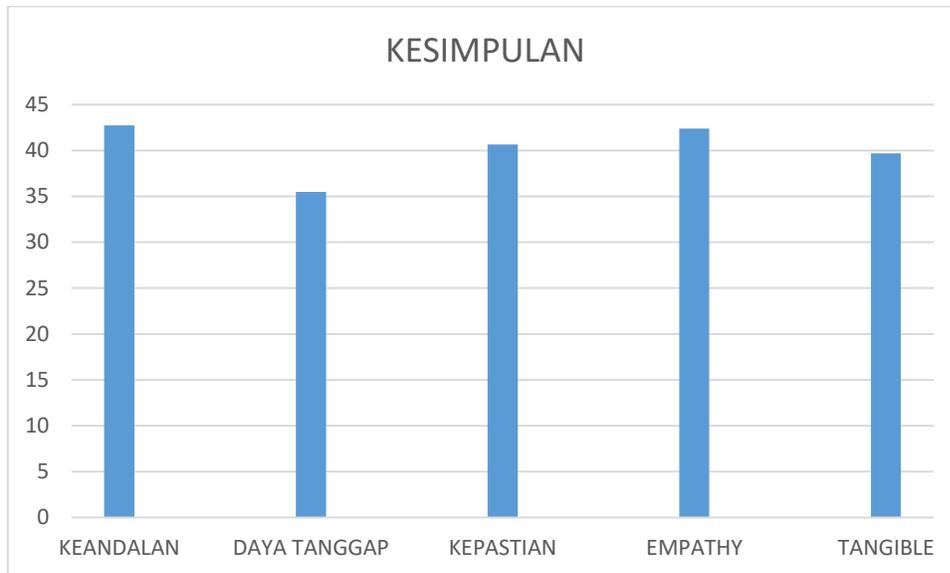


## 5. TANGIBLE

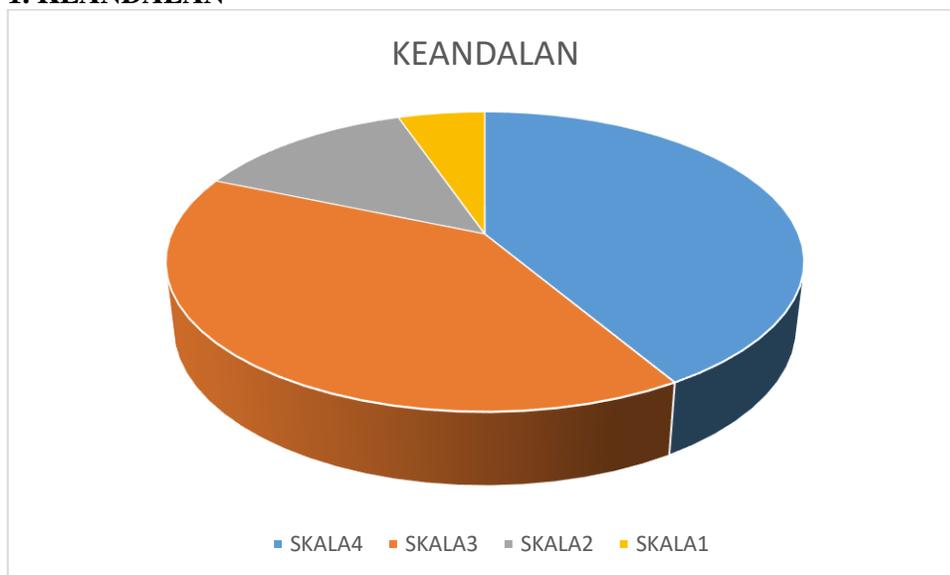
### TANGIBLE



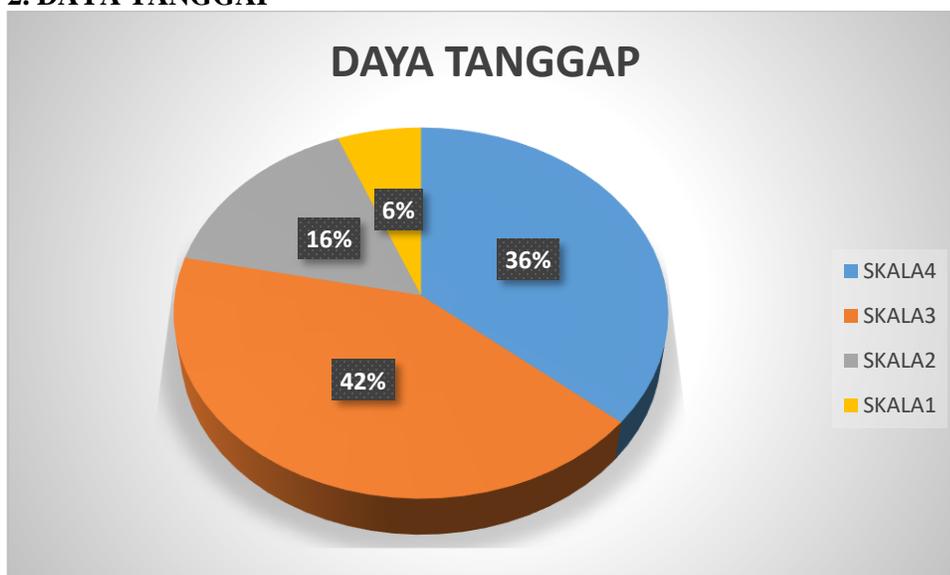
## 6. KESIMPULAN



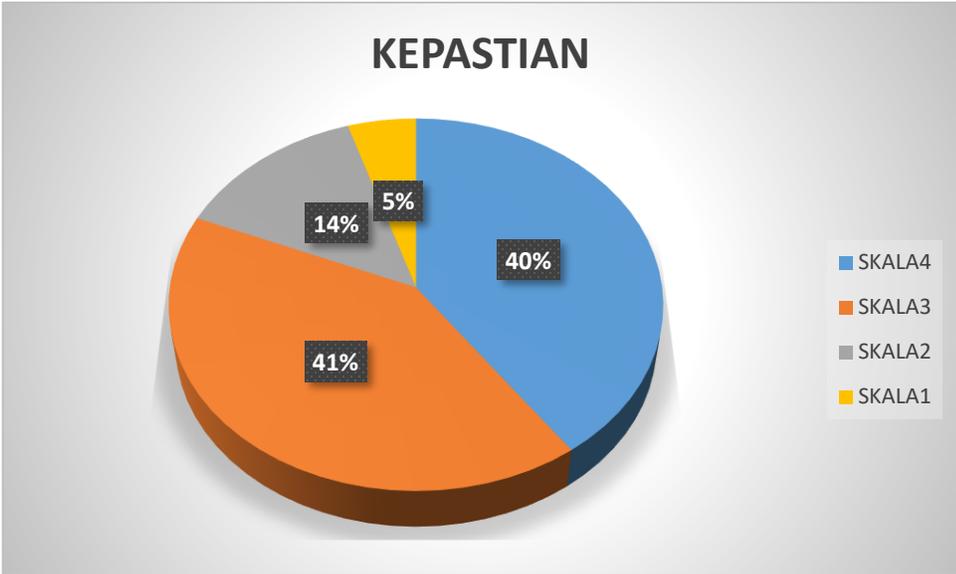
**H. PRODI PAK**  
**1. KEANDALAN**



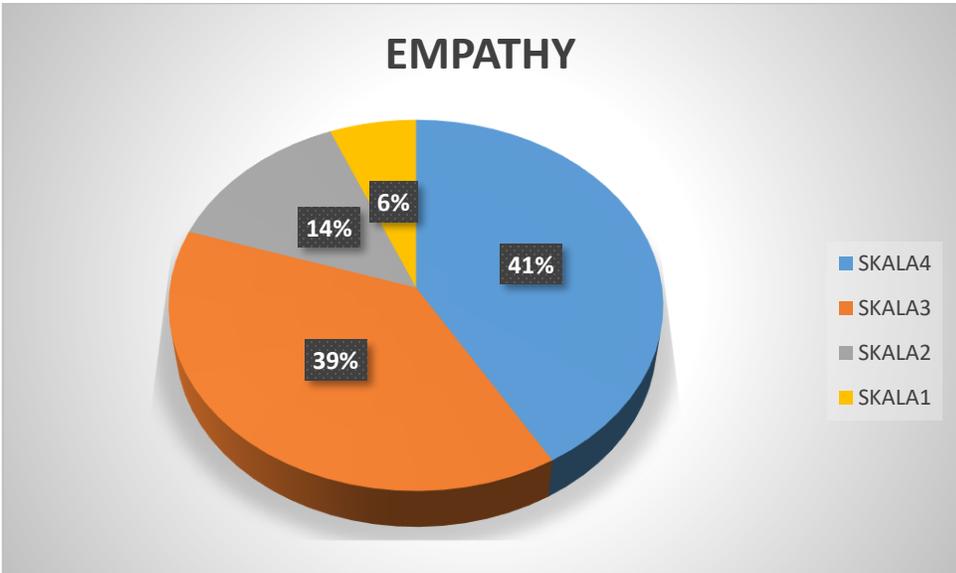
**2. DAYA TANGGAP**



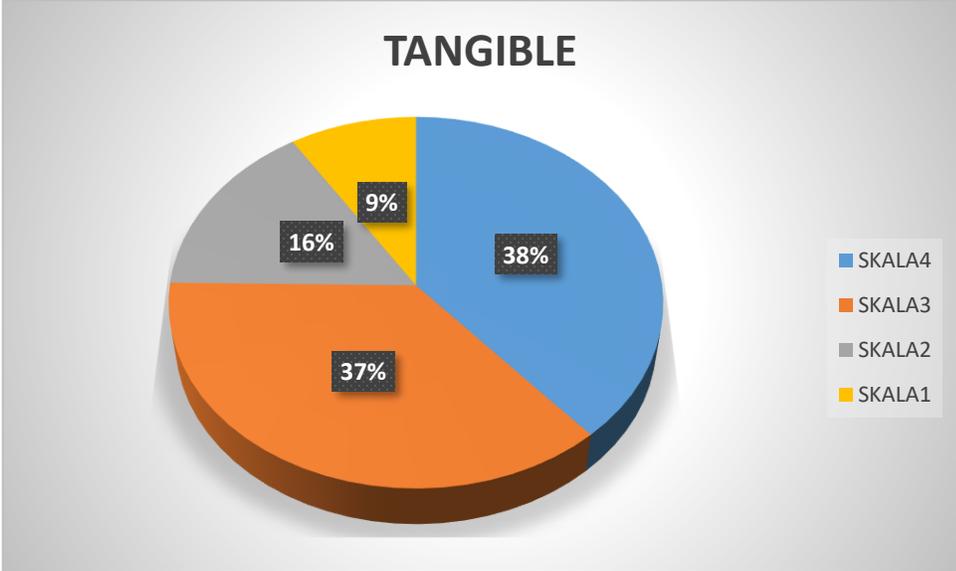
**3. KEPASTIAN**



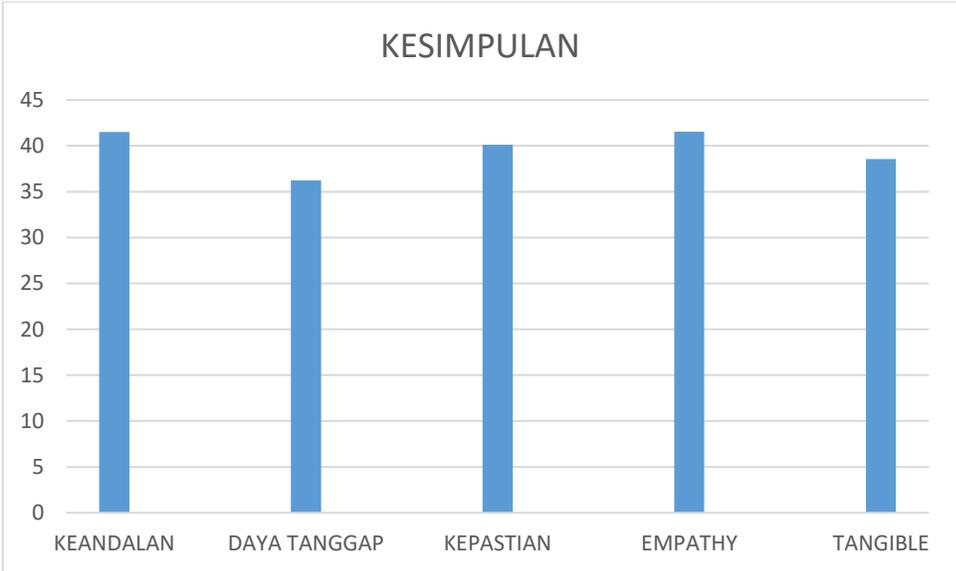
**4. EMPATHY**



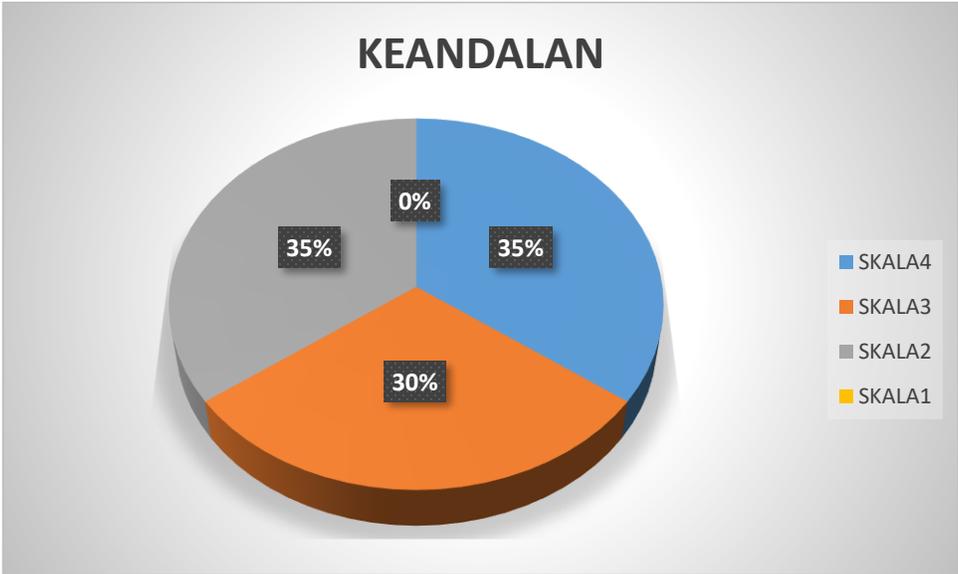
**5. TANGIBLE**



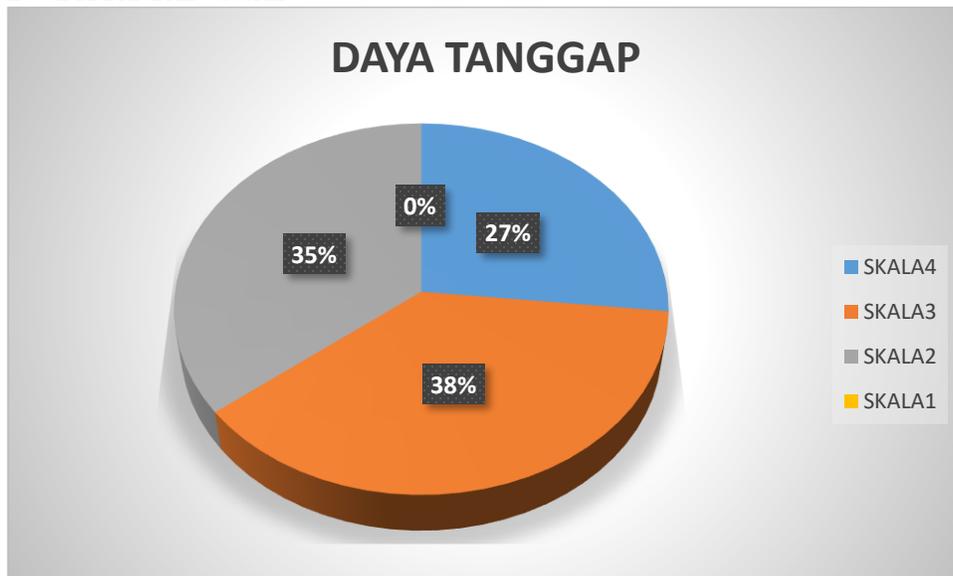
**6. KESIMPULAN**



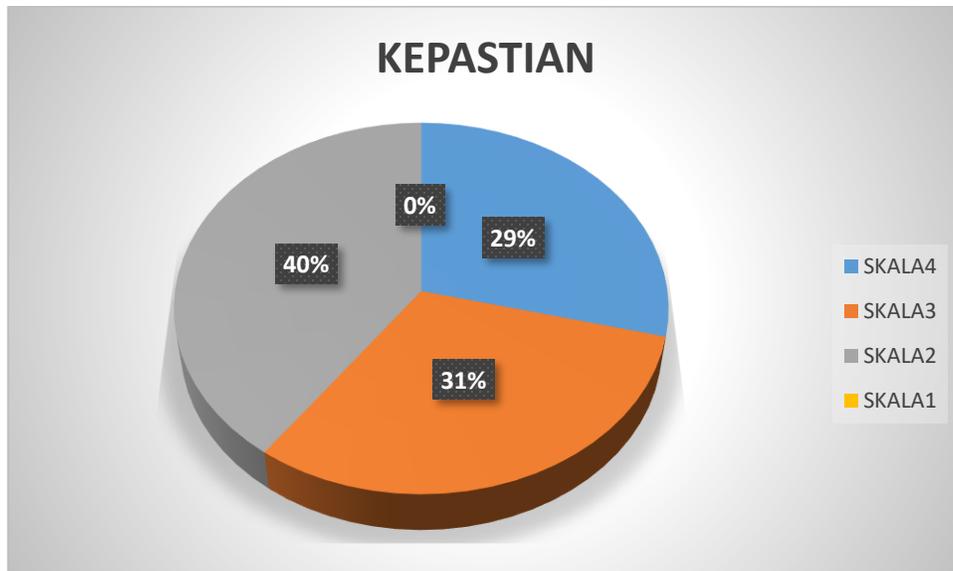
**I. PRODI S2 MUGER**  
**1. KEANDALAN**



## 2. DAYA TANGGAP

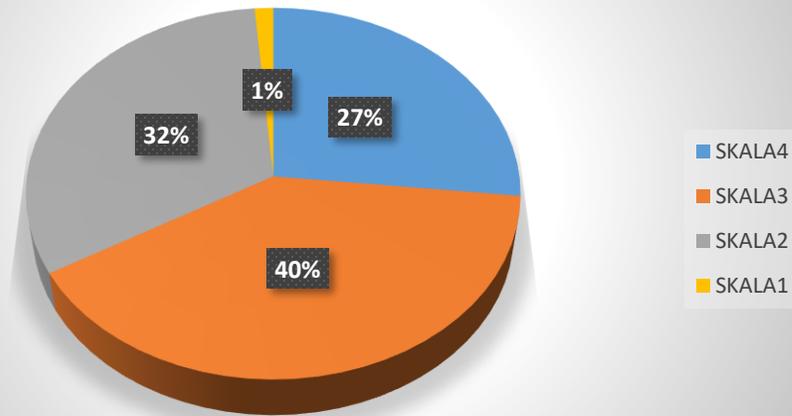


## 3. KEPASTIAN



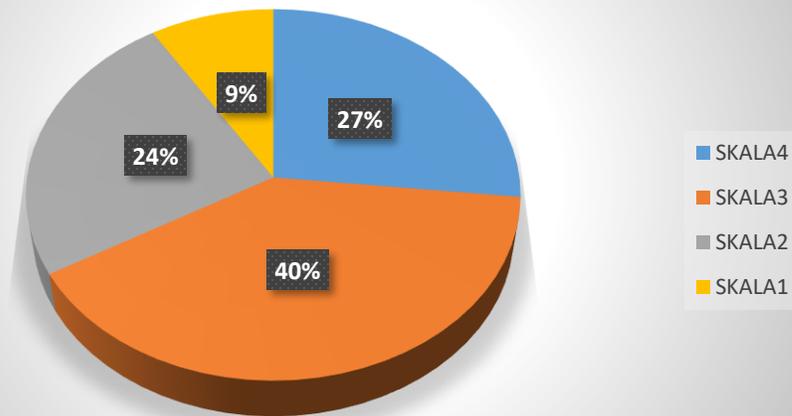
## 4. EMPATHY

## EMPATHY



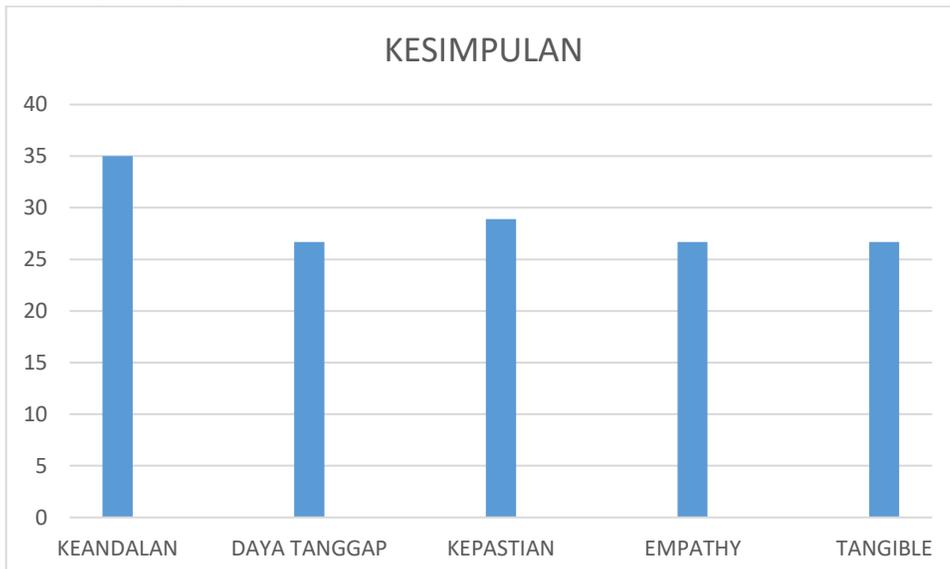
## 5. TANGIBLE

### TANGIBLE



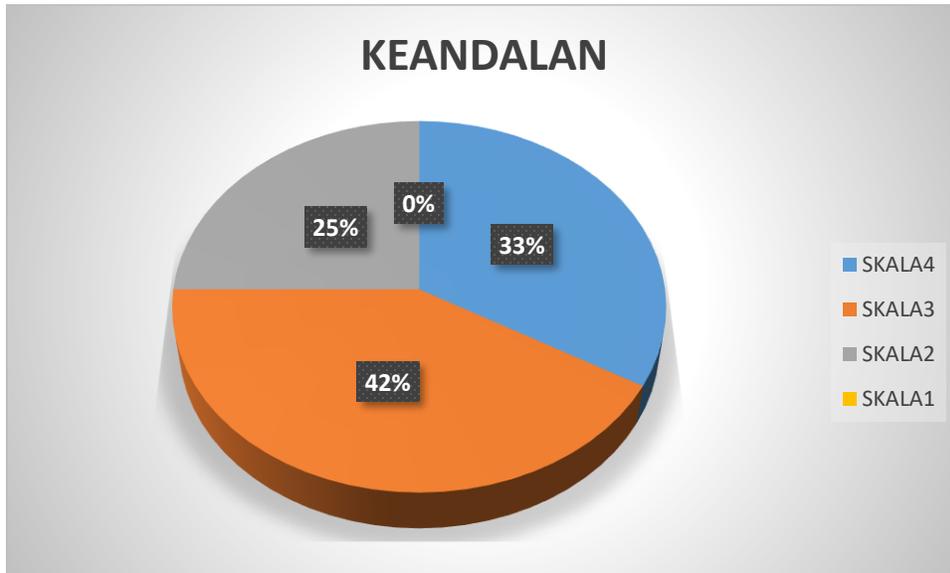
## 6. KESIMPULAN

### KESIMPULAN

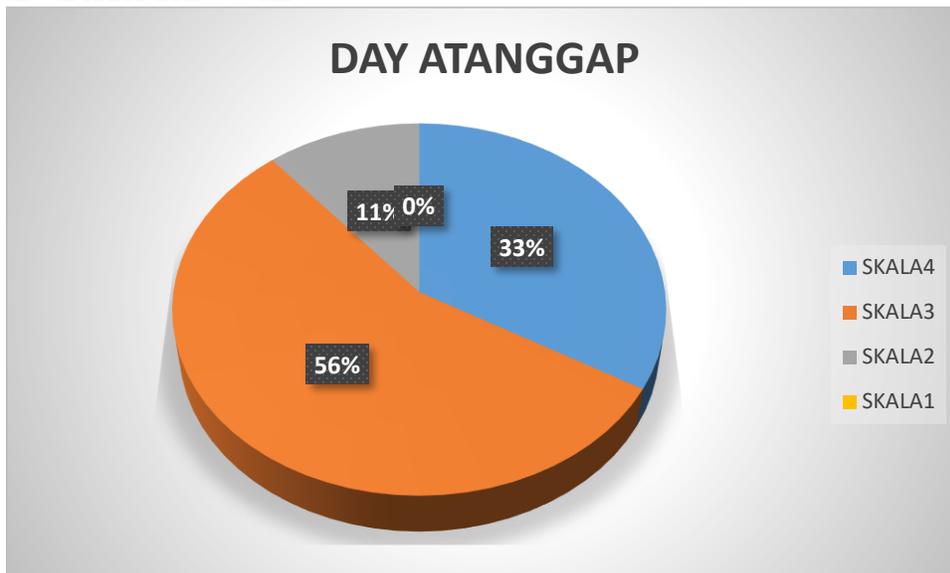


**A. PRODI S2 MUGER**

**1. KEANDALAN**

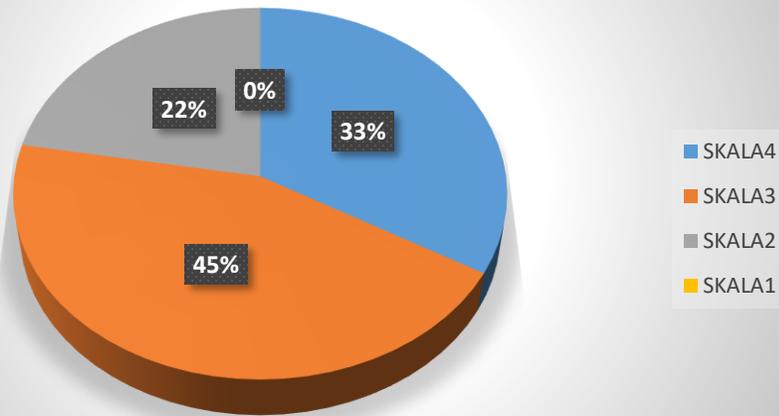


**2. DAYA TANGGAP**



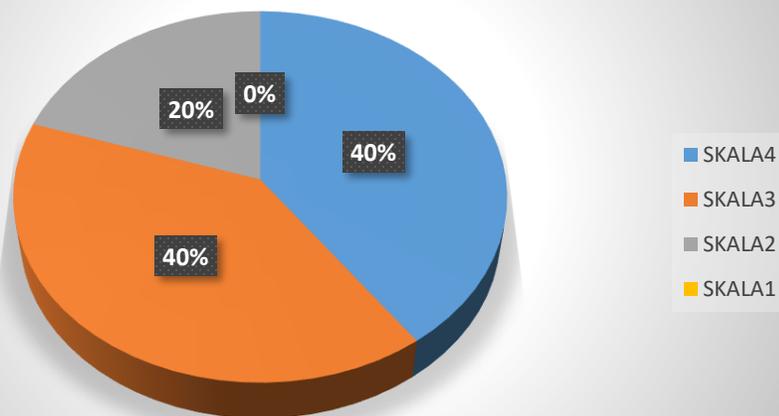
**3. KEPASTIAN**

## KEPASTIAN



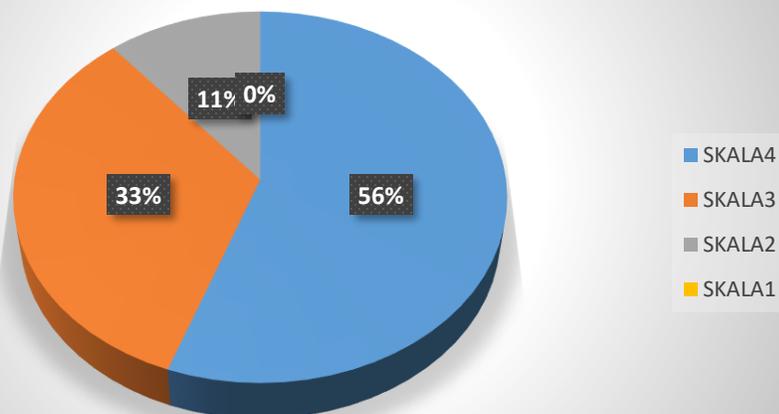
### 4. EMPATHY

## EMPATHY

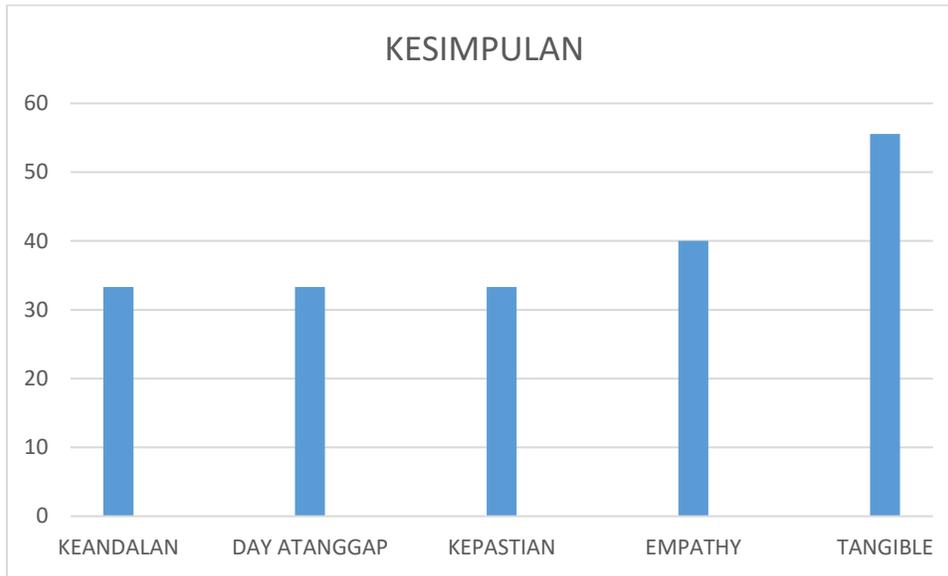


### 5. TANGIBLE

## TANGIBLE



## 6. KESIMPULAN



Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Proses Pendidikan

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



|                  |   |        |     |     |    |
|------------------|---|--------|-----|-----|----|
| 3                | 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  |
| <b>Rata-rata</b> |   | 463% % | 25% | 12% | 0% |

**Kategori:**

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

kategori baik

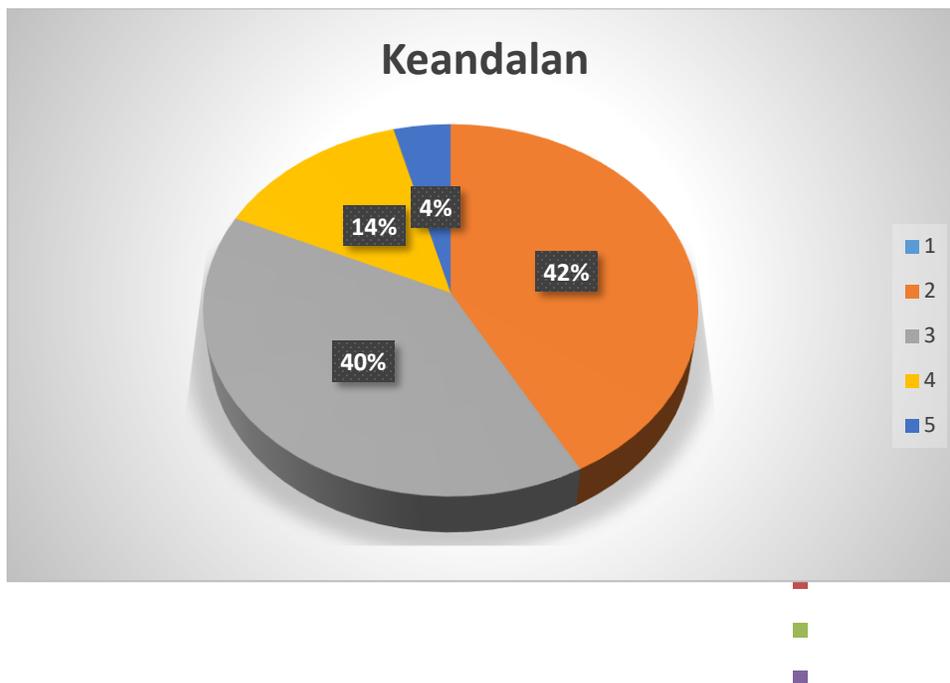
26-55% kategori cukup

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

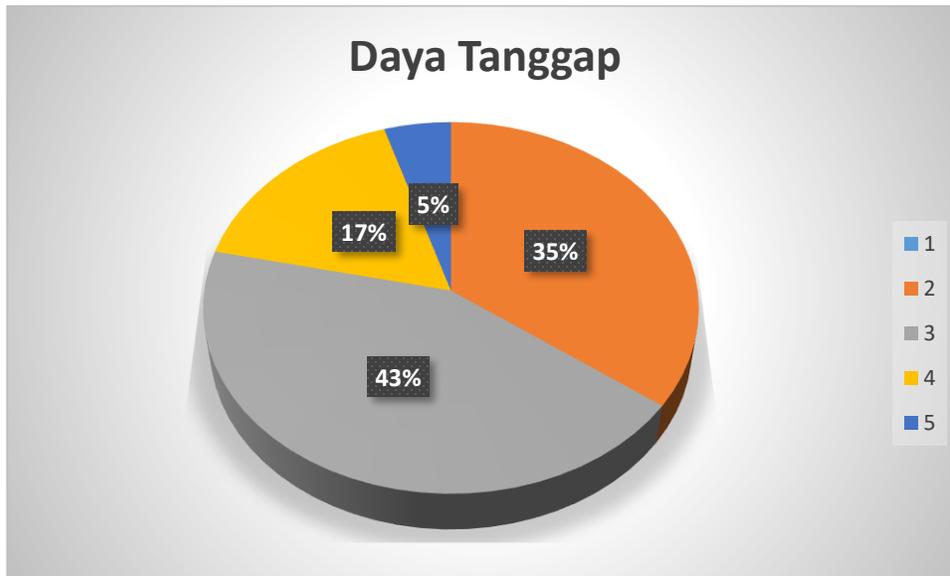
Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 463% sangat baik, 25% baik, 12 % cukup dan tidak ada mahasiswa yang tingkat kepuasannya kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 1 Keandalan

## 2. Daya tanggap

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 71% sangat baik, 20% baik, 9% cukup dan tidak ada mahasiswa yang tingkat kepuasannya kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.

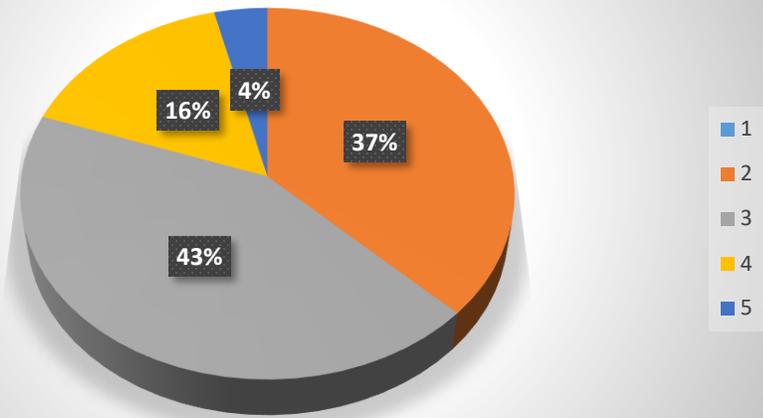


Gambar 2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

## 3. Kepastian (*assurance*)

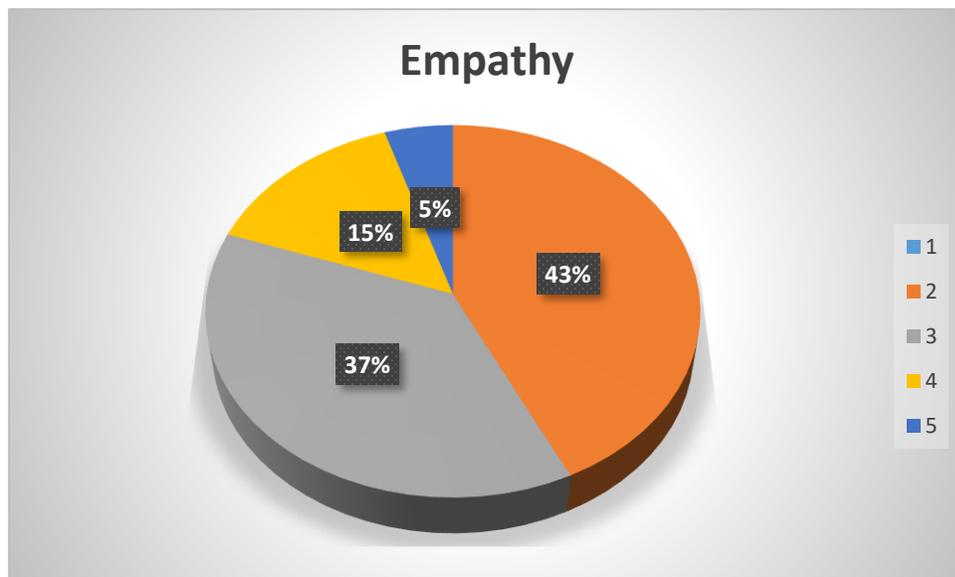
Kepastian (*assurance*) kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 77% sangat baik, 17% baik, 2% cukup dan 4% kurang baik. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.

# Kepastian



#### 4. Empati (empathy)

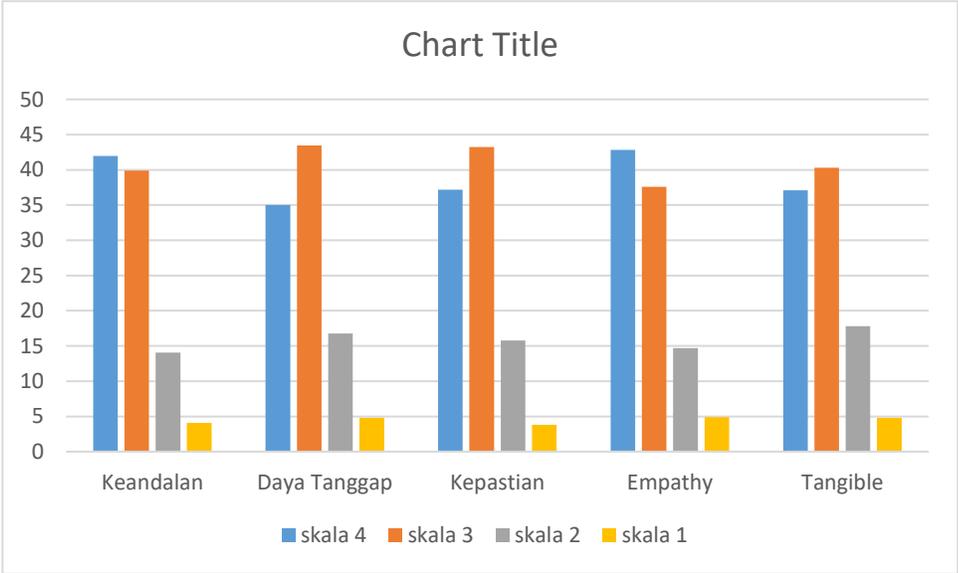
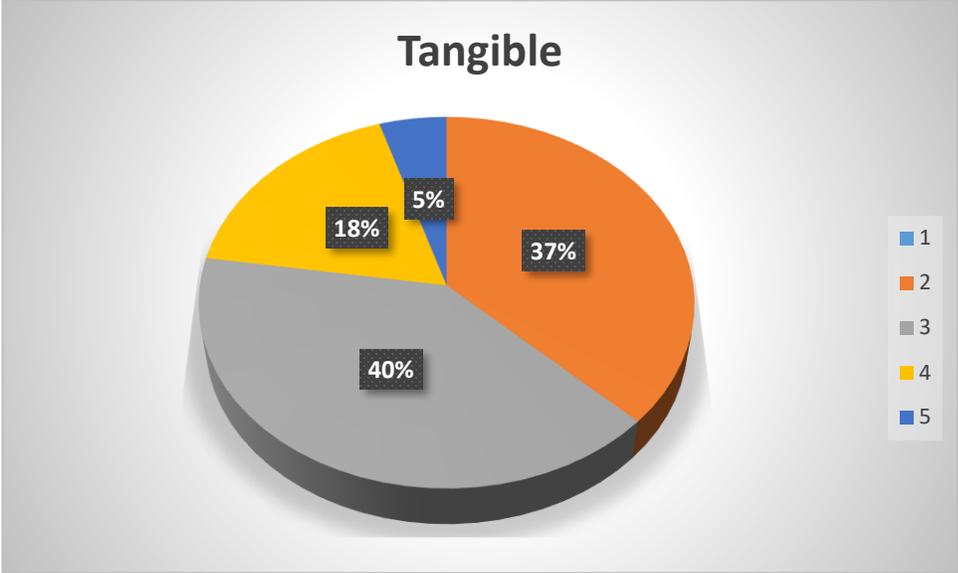
Empati merupakan kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 86% sangat baik, 12% baik, 2% cukup dan tidak ada mahasiswa yang tingkat kepuasannya kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



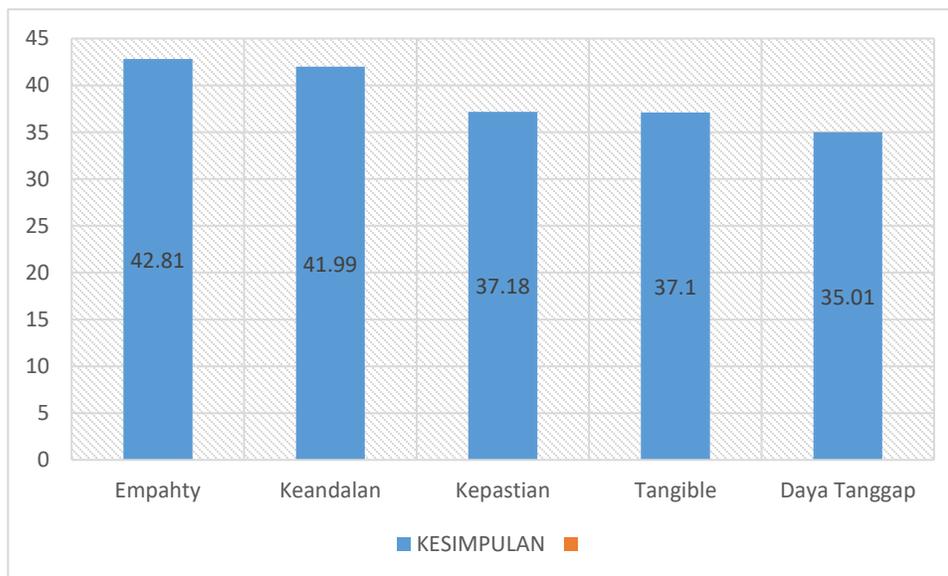
#### 5. Tangible

Tangible merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 82% sangat baik, 13% baik, 5% cukup dan tidak ada mahasiswa yang tingkat kepuasannya kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.

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   |
|---|---|
| Dosen perlu meningkatkan komunikasi dengan mahasiswa, memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu terkait tugas, jadwal kuliah, dan materi pembelajaran.                            | Dosen dapat menggunakan platform komunikasi online, seperti email, grup diskusi, atau aplikasi pesan instan, untuk memfasilitasi komunikasi yang efektif. |
| Dosen perlu memberikan umpan balik yang konstruktif kepada mahasiswa, membantu mereka memahami area di mana mereka perlu meningkatkan dan memberikan motivasi untuk belajar lebih baik. | Dosen juga dapat mendorong mahasiswa untuk memberikan umpan balik tentang pengajaran mereka agar dapat melakukan perbaikan yang lebih baik di masa depan. |
| Dosen perlu mendorong keterlibatan aktif mahasiswa dalam proses pembelajaran dengan menggunakan metode pengajaran yang interaktif.  | Diskusi kelompok, studi kasus, atau proyek terapan dapat digunakan untuk melibatkan mahasiswa secara aktif dalam pembelajaran.                            |
| Mendorong kolaborasi antara dosen untuk saling bertukar pengalaman dan praktik terbaik dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.   | Mengadakan pertemuan rutin, seminar, atau lokakarya antardosen dapat membangun komunitas pembelajaran yang saling mendukung.                              |

Ambon, Mei 2023

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu IKAN Ambon

Dr. Yowelna Tarumasely, M.Pd

NIP: 197810152003122002