

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PENGELOLA PENDIDIKAN  
SEMESTER GANJIL TA 2020/2021  
TAHUN 2020**



**INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI AMBON  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
2020**

## KATA PENGANTAR

Dalam upaya kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa, kami dengan senang hati mempersembahkan laporan hasil survei kepuasan mahasiswa terkait dengan aspek pelayanan di IAKN Ambon. Survei ini adalah bentuk komitmen kami untuk mendengarkan suara mahasiswa dan berupaya memberikan pengalaman pendidikan yang lebih baik.

Laporan ini berisi temuan dan analisis yang disusun berdasarkan tanggapan dan evaluasi dari mahasiswa IAKN Ambon. Melalui partisipasi aktif dan kejujuran mahasiswa dalam menyampaikan pandangan mereka, kami dapat memahami kebutuhan, harapan, serta masalah yang dihadapi mahasiswa dalam menjalani kehidupan kampus. Tujuan kami adalah memperbaiki pelayanan berdasarkan masukan ini.

Kami berterima kasih kepada semua mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Kontribusi Anda sangat berarti bagi kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang kami berikan. Laporan ini juga tidak akan lengkap tanpa dedikasi dan kerja keras staf dan pengelola pendidikan IAKN Ambon. Terima kasih atas komitmen Anda dalam memberikan pengalaman belajar yang berarti bagi mahasiswa.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi panduan bagi IAKN Ambon dalam melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan. Dalam menghadapi tantangan masa depan, kami berkomitmen untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan kami agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa

## **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 pengelola pendidikan 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 sesuai dengan tujuan survey. 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 2020/2021.
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

- a. 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.
- b. 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.

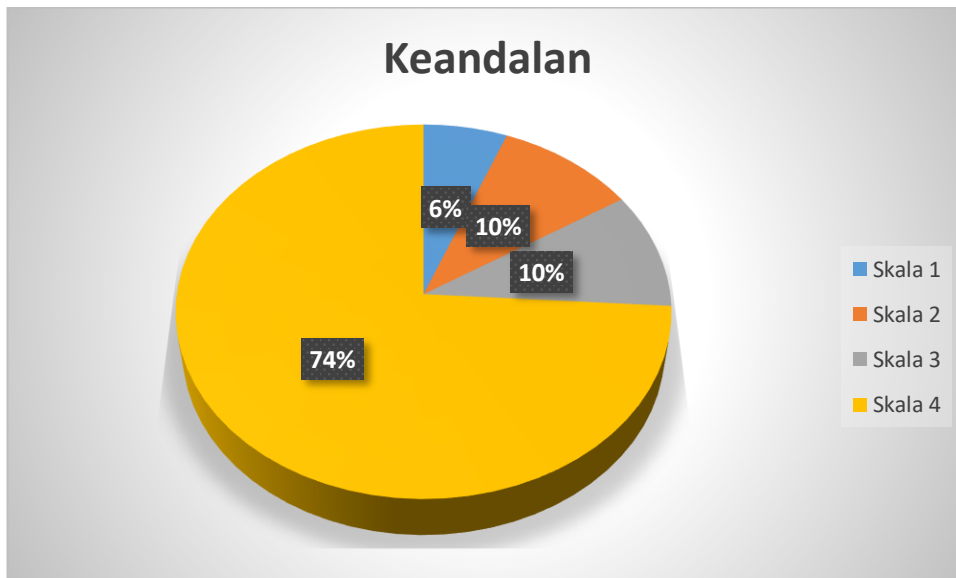
## E. Hasil Survey

Tingkat kepuasan mahasiswa prodi teologi terhadap pengelola pendidikan pada IAKN Ambon Tahun akademik 2020/2021 . 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

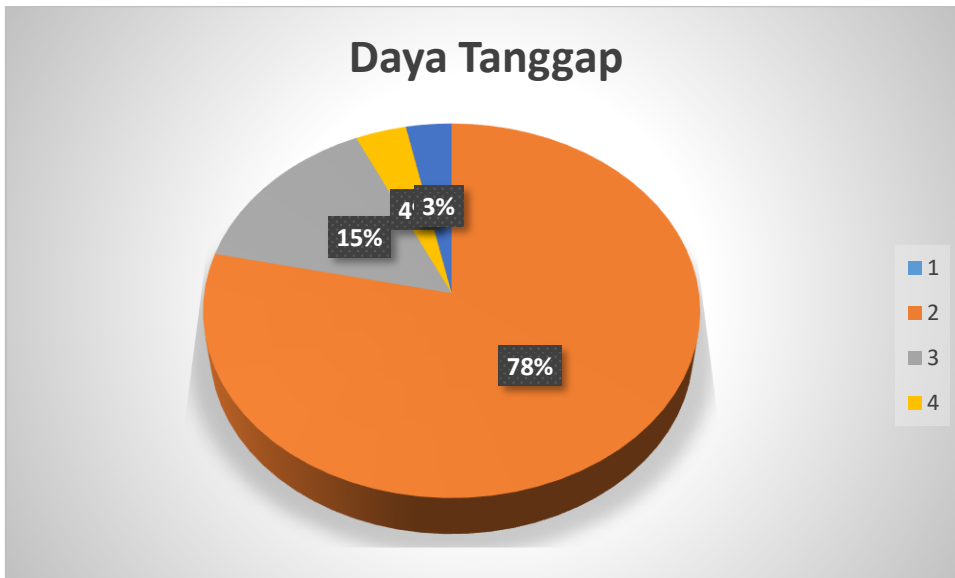
pengelola pendidikan dapat memenuhi komitmen dan janji mereka, termasuk kepatuhan terhadap jadwal, konsistensi dalam memberikan informasi, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas administratif. Untuk memudahkan dapat dilihat pada hart :



Dari chart diatas terlihat pada aspek daya keandalan layanan bahwa kepuasan mahasiswa sangat variatif, kepuasan mahasiswa dapat dijabarkan sebagai berikut : Sangat puas: 74 % Puas: 10 % Kurang puas: 10 % Tidak puas: 6% mahasiswa. Dalam konteks ini, data menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sangat puas atau puas terkait dengan keandalan dan konsistensi layanan yang diberikan. Namun, masih ada persentase kecil pengguna yang merasa kurang puas atau tidak puas. Hal ini menunjukkan pentingnya untuk terus meningkatkan keandalan dan konsistensi layanan agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna secara lebih luas

## 2. **DAYA TANGGAP**

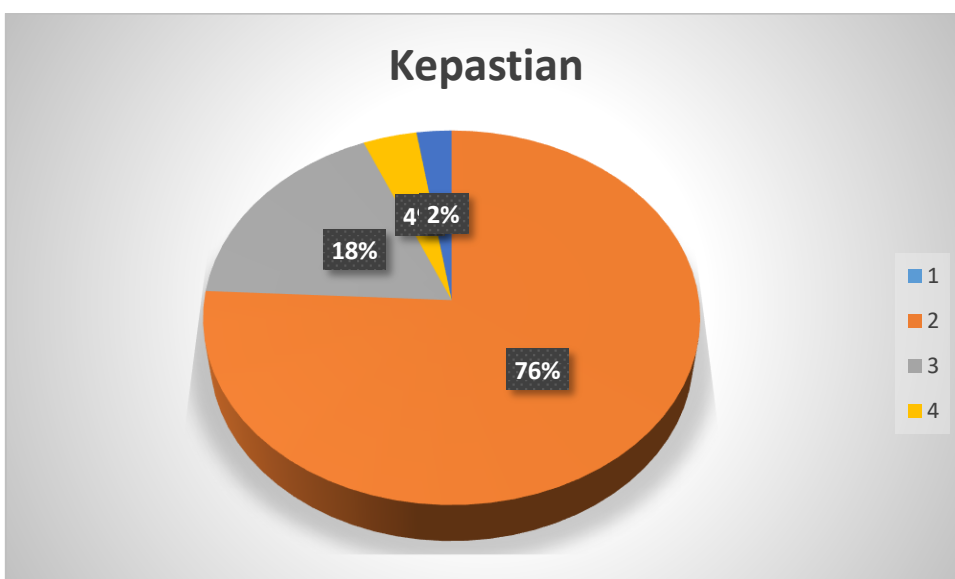
Daya tanggap mencerminkan kemampuan pengelola pendidikan untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan dan masalah mahasiswa. Dalam laporan survey ini, kami akan menilai tingkat daya tanggap pengelola pendidikan dalam menanggapi pertanyaan, permintaan, dan masalah yang diajukan oleh mahasiswa. 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: 78%, Puas: 15% , Kurang puas: 4% dan Tidak puas: 3%. Dalam konteks ini, data menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sangat puas atau puas terkait dengan daya tanggap dalam memberikan bantuan dan respons yang cepat. Namun, masih ada persentase kecil pengguna yang merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan pentingnya untuk terus meningkatkan daya tanggap dalam memberikan bantuan dan respons yang cepat agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna secara lebih luas.

### 3. KEPASTIAN

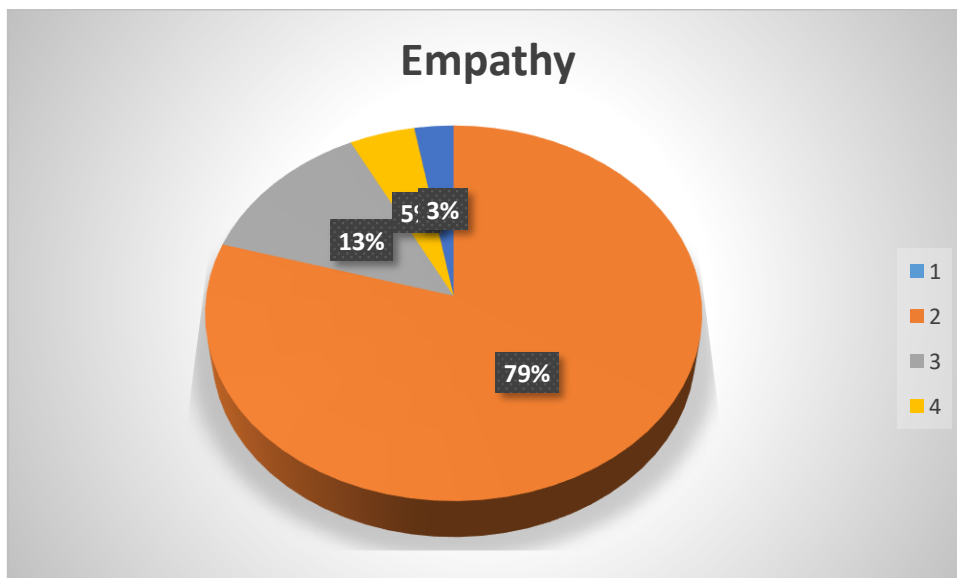
Kepastian berkaitan dengan jaminan dan kejelasan dalam penyediaan layanan pendidikan. Dalam laporan survey ini, kami akan mengevaluasi tingkat kepastian yang diberikan oleh pengelola pendidikan kepada mahasiswa. Kami akan mengukur kejelasan prosedur dan kebijakan, ketersediaan informasi yang relevan, 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: 76% , Puas: 18% , Kurang puas: 4% , Tidak puas: 2% Dalam konteks ini, data menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sangat puas atau puas terkait dengan daya tanggap dalam memberikan bantuan dan respons yang cepat. Namun, masih ada persentase kecil pengguna yang merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan pentingnya untuk terus meningkatkan daya tanggap dalam memberikan bantuan dan respons yang cepat agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna secara lebih luas.

#### 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 pada grafik berikut ini:

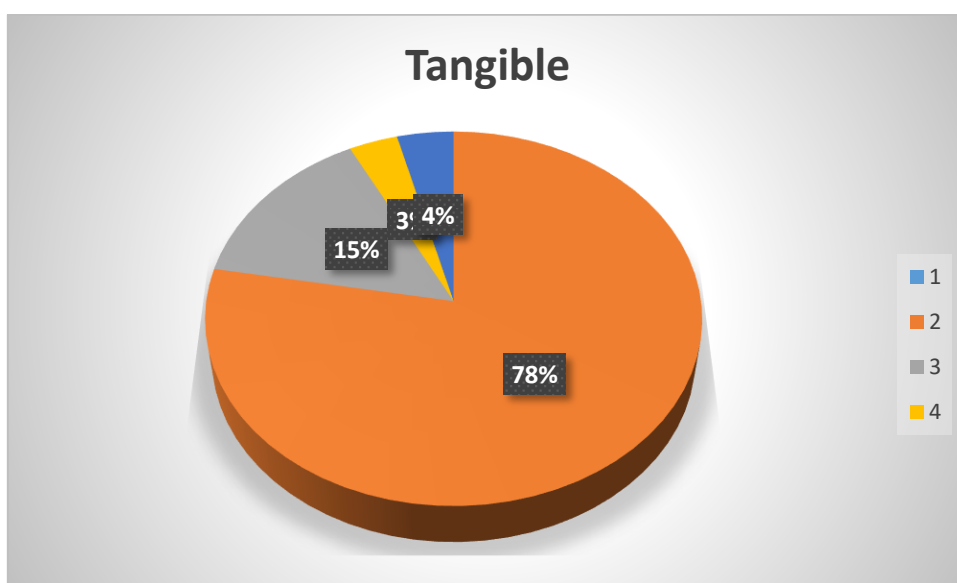


Berdasarkan data di atas dapat dikatakan bahwa jumlah mahasiswa yang menyatakan pada aspek empathy sebagai berikut Sangat puas: 79% , Puas: 13% , Kurang puas: 5% dan Tidak puas: 3% . Berdasarkan data yang Anda berikan, dapat dianalisis bahwa sebagian besar mahasiswa (79%) menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan aspek empathy. Persentase ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan kualitas atau tingkat empathy yang diberikan. Selain itu, 13% mahasiswa menyatakan bahwa mereka puas dengan aspek empathy. Meskipun tidak sebesar kelompok yang sangat puas, persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa masih merasa puas dengan tingkat empathy yang ada. Namun, ada juga sebagian kecil mahasiswa yang merasa kurang puas (5%) dan tidak puas (3%) terhadap aspek empathy. Ini bisa menjadi perhatian karena menunjukkan adanya sekelompok mahasiswa yang tidak merasa puas dengan tingkat empathy yang diberikan



## 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 terhadap aspek tangible adalah sebesar 78 % , Puas: 15 % , Kurang puas: 4% dan Tidak puas: 3 %.

Sangat Puas: Data menunjukkan bahwa 78% mahasiswa menyatakan diri mereka sangat puas terhadap aspek tangible. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa sangat puas terhadap fasilitas fisik, sistem teknologi dan informasi, pelayanan administratif, komunikasi dan informasi, serta sarana dan prasarana penunjang yang disediakan oleh pengelola pendidikan. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mencerminkan adanya pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal aspek tangible.

Puas: Sebanyak 15% mahasiswa menyatakan diri mereka puas terhadap aspek tangible. Meskipun persentase ini lebih rendah daripada tingkat sangat puas, masih menunjukkan bahwa sejumlah mahasiswa merasa puas dengan fasilitas fisik dan layanan yang diberikan. Mungkin ada beberapa area yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan tingkat kepuasan ini.

Kurang Puas: Hanya 4% mahasiswa yang menyatakan diri mereka kurang puas terhadap aspek tangible. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa memiliki ketidakpuasan terhadap fasilitas fisik, sistem teknologi dan informasi, pelayanan administratif, komunikasi dan informasi, serta sarana dan prasarana penunjang. Hal ini dapat menjadi area perhatian untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas dalam aspek tersebut.

Tidak Puas: Sebanyak 3% mahasiswa menyatakan diri mereka tidak puas terhadap aspek tangible. Meskipun persentase ini relatif rendah, tetap perlu diperhatikan karena menunjukkan adanya ketidakpuasan dalam hal fasilitas fisik, sistem

teknologi dan informasi, pelayanan administratif, komunikasi dan informasi, serta sarana dan prasarana penunjang. Evaluasi dan upaya perbaikan perlu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yang belum terpenuhi. Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa sangat puas atau puas terhadap aspek tangible yang disediakan oleh pengelola pendidikan. Namun, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan pada aspek yang mendapatkan tingkat kurang puas dan tidak puas agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa secara lebih optimal.

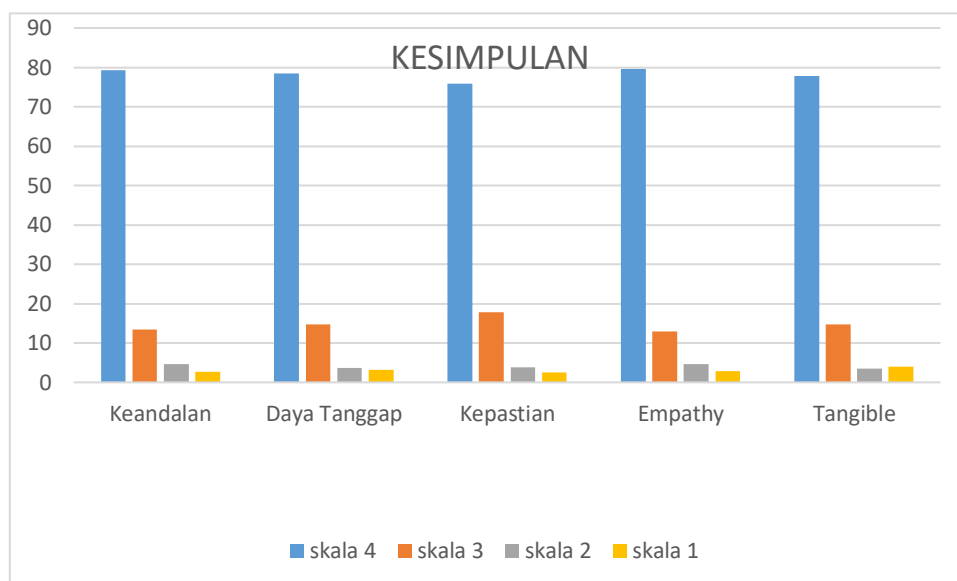
## 6. KESIMPULAN

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 dengan pemberian layanan yang andal dan konsisten	79,32	13,43	4,58	2,67
2	Daya tanggap menyangkut pemberian bantuan dan respons yang cepat bagi mahasiswa	78,46	14,65	3,64	3,25
3	Kepastian menyangkut dengan kemampuan memberikan keyakinan dan kepastian bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan	75,79	17,88	3,84	2,49
4	Empathy terkait dengan kesediaan dan kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	79,56	12,98	4,67	2,79
5	Tangible: kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pendidikan mencakup fasilitas fisik, sistem teknologi dan informasi, pelayanan administratif, komunikasi dan informasi, serta sarana dan prasarana penunjang	77,82	14,67	3,48	4,03
	<b>Rata –rata</b>	<b>78,19</b>	<b>14,72</b>	<b>4,04</b>	<b>3,05</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 2020/2021 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:

No.	Aspek yang Diukur	Rekomendasi	Tindakan Perbaikan
1	Keandalan terkait dengan pemberian layanan yang andal dan konsisten	Perlu Melakukan evaluasi rutin terhadap sistem dan proses pelayanan untuk memastikan keandalan yang konsisten dan terus Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada staf agar pelayan terus mengalami peningkatan	- Memastikan adanya mekanisme evaluasi rutin terhadap sistem dan proses pelayanan untuk memastikan keandalan yang konsisten. – mengikutsertakan staf dalam pelatihan untuk menyesuaikan dengan perkembangan yang ada.
2	Daya tanggap terkait dengan pemberian bantuan dan respons	Terus Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara pengelola pendidikan dengan mahasiswa. -	- Memperkuat komunikasi dan koordinasi antara pengelola pendidikan dengan mahasiswa

	yang cepat bagi mahasiswa		
3	Kepastian terkait dengan memberikan keyakinan dan kepastian bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan	-Terus Menyediakan informasi yang jelas dan akurat mengenai prosedur, kebijakan, dan ketentuan yang berlaku.dan terus meupdate perubahan kebijakan kepada mahasiswa dengan tepat waktu. – serta tetap melibatkan mahasiswa dalam proses pengambilan keputusan terkait kebijakan.	- Memastikan ketersediaan informasi yang jelas dan akurat mengenai prosedur, kebijakan, dan ketentuan yang berlaku. - Mengkomunikasikan perubahan kebijakan kepada mahasiswa dengan tepat waktu. - Melibatkan mahasiswa dalam proses pengambilan keputusan terkait kebijakan.
4	Empati terkait dengan kesediaan dan kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	- terus melakukan pelatihan dan pengembangan staf terkait sikap empati, komunikasi yang empatik, dan keterampilan interpersonal. - tetap menyediakan ruang untuk mendengarkan masukan, keluhan, dan saran mahasiswa serta memberikan respon yang memadai.	- Mengadakan pelatihan dan pengembangan staf terkait sikap empati, komunikasi yang empatik, dan keterampilan interpersonal. - Membuka kanal komunikasi untuk mendengarkan masukan, keluhan, dan saran mahasiswa serta memberikan respon yang memadai.
5	Tangible: kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pendidikan mencakup fasilitas fisik, sistem teknologi dan informasi, pelayanan administratif, komunikasi dan informasi, serta sarana dan prasarana penunjang	- Melakukan pemeliharaan dan perbaikan rutin terhadap fasilitas fisik yang ada. - Meningkatkan kualitas sistem teknologi dan informasi. – Meningkatkan proses administratif agar lebih efektif. - Meningkatkan komunikasi dan informasi kepada mahasiswa. - Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana penunjang, dan melakukan peningkatan sesuai dengan hal tersebut.	- Melakukan pemeliharaan dan perbaikan rutin terhadap fasilitas fisik yang ada. - Meningkatkan kualitas sistem teknologi dan informasi. - Memperbaiki proses administratif agar lebih efektif. - meningkatkan komunikasi dan informasi kepada mahasiswa. - Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana penunjang, dan melakukan peningkatan sesuai dengan hal tersebut.

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

## **PENUTUP**

Demikian laporan ini kami buat, harapan kami bahwa laporan ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi pengelola pendidikan, staf, dan seluruh sivitas akademika IAKN Ambon. Hasil survei ini menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek pelayanan yang telah diukur. Namun demikian, laporan ini juga memberikan rekomendasi dan tindakan perbaikan yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Kami mendorong pengelola pendidikan dan staf untuk mempertimbangkan hasil survei ini sebagai bahan evaluasi yang penting dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan terus berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang andal, responsif, dan berkualitas, IAKN Ambon dapat terus menjadi institusi pendidikan yang dihormati dan memberikan pengalaman belajar yang bermakna bagi setiap mahasiswa.

Terima kasih atas perhatian dan kerjasama yang telah diberikan dalam proses survei ini. Semoga laporan ini menjadi langkah awal yang baik dalam menjalankan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di IAKN Ambon. Mari kita bersama-sama bekerja untuk mencapai kesuksesan dan memberikan pengalaman pendidikan yang terbaik bagi mahasiswa kita

**Ambon, Mei 2023**

**Ketua Lembaga Penjaminan Mutu IKAN Ambon**

**Dr. Yowelna Tarumasely, M.Pd**

**NIP: 197810152003122002**