

**LAPORAN HASIL  
MONITORING DAN  
EVALUASI  
KEPUASAN  
LAYANAN  
AKADEMIK DAN  
KEMAHASISWAAAN**

SEMESTER GENAP  
TAHUN AKADEMIK  
2022/2023

**GUGUS KENDALI MUTU  
PASCASARJANA  
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI  
MANADO 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN  
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN  
PASCASARJANA  
SEMESTER GENAP T.A 2022/2023**

Manado, 5 September 2023

Yang menerima,  
Wakil Direktur



Dr. Samuel Selanno, M.Th.  
NIP 197404292011011001

Yang menyusun,  
TIM GKM Pascasarjana



Grace Natalia Birahim, M.Pd

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas penyertaan Tuhan Yesus Kristus kami sebagai tim Gugu Kendali Mutu Pascasarjana Institut Agama Kristen Negeri Manado telah menyelesaikan laporan monitoring dan evaluasi serta survei kepuasan mahasiswa berupa angket kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dan telah dianalisis.

Berdasarkan hasil analisis dari angket kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu mahasiswa dan mitra kerja sama dengan Pascasarjana IAKN Manado, maka masih ada responden yang belum mengisi angket kuesioner yang disebarakan sehingga laporan ini disesuaikan dengan dari hasil yang ada. Semoga hasil analisis evaluasi dari tim penyusun dalam hal ini adalah GKM Pascasarjana dapat menjadi masukan untuk pengembangan setiap prodi yang ada di Pascasarja.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusunan laporan evaluasi ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Demikianlah kami tim penyusun membuat laporan ini.

Tim GKM Pascasarjana  
IAKN Manado

## DAFTAR ISI

- A. LEMBAR PENGESAHAN
- B. KATA PENGANTAR
- C. DAFTAR ISI
- D. BAB I PENDAHULUAN
  - a. Latar Belakang
  - b. Tujuan Monitoring Evaluasi
  - c. Dasar Hukum
  - d. Tempat & Waktu Pelaksanaan
  - e. Komponen Dan Aspek Pengukuran
  - f. Instrumen Evaluasi
- E. BAB II HASIL MONITORING DAN EVALUASI
- F. BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
  - a. Kesimpulan
  - b. Rekomendasi
- G. PENUTUP
- H. LAMPIRAN-LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **a. Latar Belakang**

Keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi seluruh Civitas Akademika, terutama seluruh warga lingkungan internal universitas yaitu dosen, pegawai dan mahasiswa. Dalam penyelenggaraan perguruan tinggi, dosen dan pegawai merupakan salah satu faktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya perguruan tinggi. Keterlibatan dosen dan pegawai dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi sangat ditentukan.

IAKN Manado sebagai lembaga pendidikan tinggi berkomitmen untuk melaksanakan SPMI menuju perguruan tinggi yang berbudaya mutu, terus berproses dengan menjamin keterlaksanaan siklus PPEPP. Dalam mewujudkan komitmen sebagai perguruan tinggi yang berbudaya mutu IAKN Manado melalui Lembaga Penjamin Mutu melakukan monitoring dan evaluasi untuk mengukur kesesuaian antara standar mutu yang telah ditetapkan dengan penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi tersebut, maka Gugus Kendali Mutu (GKM) Pascasarjana merupakan unit penjamin mutu aras UPPS melaksanakan monitoring dan evaluasi semester genap tahun akademik 2022/2023 untuk mengetahui serta mengukur kesesuaian dan kualitas Pelayanan Mahasiswa Baru, Pelayanan akademik dan kemahasiswaan serta hubungan kerja sama yang telah ada.

### **b. Tujuan Monitoring dan Evaluasi**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang ada maka tujuan dari monev ini adalah sebagai berikut :

- a. Pedoman untuk penerimaan mahasiswa baru.
- b. Untuk menentukan tolak ukur pelayanan penerimaan mahasiswa baru

### **c. Dasar Hukum**

Dasar hukum dalam pelaksanaan evaluasi dan monitoring di Pascasarjana, sebagai berikut:

1. Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2013 Jo Nomor 46 Tahun 2013, tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya,
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2009 tentang Tunjangan Guru dan Dosen, Tunjangan Khusus Guru dan Dosen, serta Tunjangan Kehormatan Profesor,
3. Permen Ristekdikti no 20 tahun 2017 tentang Pemberian Tunjangan Profesi Dosen dan Tunjangan Kehormatan Profesor,
4. Peraturan Mendiknas Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen,
5. Buku Pedoman Jam Kerja Dosen sesuai SK Rektor nomor 565 Tahun 2018 tentang Penetapan Pedoman Jam Kerja Dosen IAKN Manado Tahun 2019,
6. Surat Keputusan Rektor Nomor 464 Tahun 2017 tentang Kebijakan Mutu IAKN Manado,
7. SK Rektor Nomor 571 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Proses Pembelajaran
8. Surat Keputusan Rektor Nomor 465 Tahun 2018 tentang Penetapan Formulir Mutu Institut Agama Kristen Negeri Manado Tahun 2019
9. SK Rektor No 706 Tahun 2018 tentang Tim Pelaksanaan Monev Pembelajaran

### **d. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Evaluasi ini dilaksanakan dilingkungan internal Pascasarjana IAKN Manado yang melibatkan mahasiswa dan mitra kerja sama. Kegiatan ini dimulai sejak bulan Juli tahun 2023 dengan menyusun instrumen evaluasi. Pelaksanaan pengambilan data dan entri dilakukan bulan Juli – Agustus 2023, serta Analisa data dan pelaporan monitoring dan evaluasi dilaksanakan pada bulan September 2023.

### e. Komponen Dan Aspek Pengukuran

Komponen dan aspek monitoring dan evaluasi pelayanan penerimaan mahasiswa baru Pascasarjana, IAKN Manado meliputi:

1. Aspek *Tangibles* (Sarana – Alat perkuliahan ,Media dan Prasarana)
2. Aspek *Reliability* ( Kehandalan/kemampuan Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam dalam memberikan pelayanan)
3. Aspek *Responsiveness* ( Sikap Tanggap)
4. Aspek *Assurance* ( Kepastian dan Keyakinan pada Mahasiswa dalam Memberikan Pelayanan)
5. Aspek *Empathy* ( Kepedulian dan Pemahaman terhadap kebutuhan Mahasiswa)

### f. Instrumen Evaluasi

**Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa  
Terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan  
Fakultas..... / Pascasarjana  
IAKN Manado**

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Prodi :

PETUNJUK UMUM:

- a. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan pada kolom yang tersedia
- b. Ada lima alternatif jawaban yang dapat sudara pilih, yaitu:
  - 5= Sangat setuju
  - 4= Setuju
  - 3= Cukup setuju
  - 2= Tidak setuju
  - 1= Sangat tidak setuju

1. Aspek *Tangibles* (Sarana – Alat perkuliahan ,Media dan Prasarana)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi					
2	Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah					
3	IAKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa					
4	IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat diakses oleh mahasiswa					
5	Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing keilmuan program studi					
6	Terdapat fasilitas toilet yang bersih					
7	Terdapat fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa					

8	IAKN Manado menyediakan unit-unit kegiatan mahasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa					
9	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan wadah organisasi bagi mahasiswa					

2. Aspek *Reliability* (Kehandalan/kemampuan Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Dosen memberikan materi perkuliahan secara runtut dan dipahami mahasiswa dengan jelas					
2	Dosen mengalokasikan waktu perkuliahan untuk diskusi dan tanya jawab					
3	Dosen memberi bahan ajar atau referensi lain untuk melengkapi materi perkuliahan					
4	Dosen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif					
5	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan					
6	Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi					
7	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS)					
8	Tenaga kependidikan bagian Akademik Fakultas/Pascasarjana selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat dan tepat					
9	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana mampu berkomunikasi dengan baik					
10	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana selalu hadir sesuai jadwal					
11	Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik					
12	Sistem teknologi dan informasi terkait layanan akademik Fakultas/Pascasarjana telah berfungsi dengan baik					

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa					
2	Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado					
3	Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan					
4	IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa					
5	Dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
6	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa					



4. Aspek *Assurance* (Kepastian dan Keyakinan pada Mahasiswa dalam Memberikan Pelayanan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Tenaga kependidikan bagian Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik kepada mahasiswa					
2	Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan di fakultas/pascasarjana					
3	Setiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa					
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran					
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado					

5. Aspek *Empathy* (Kepedulian dan Pemahaman terhadap kebutuhan Mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu berusaha memahami kesulitan mahasiswa					
2	Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan					
3	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu memonitor terhadap <i>progress</i> mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD					
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan					
5	Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa					
6	Fakultas/Pascasarjana dan program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan					

## BAB II

### HASIL MONITORING DAN EVALUASI

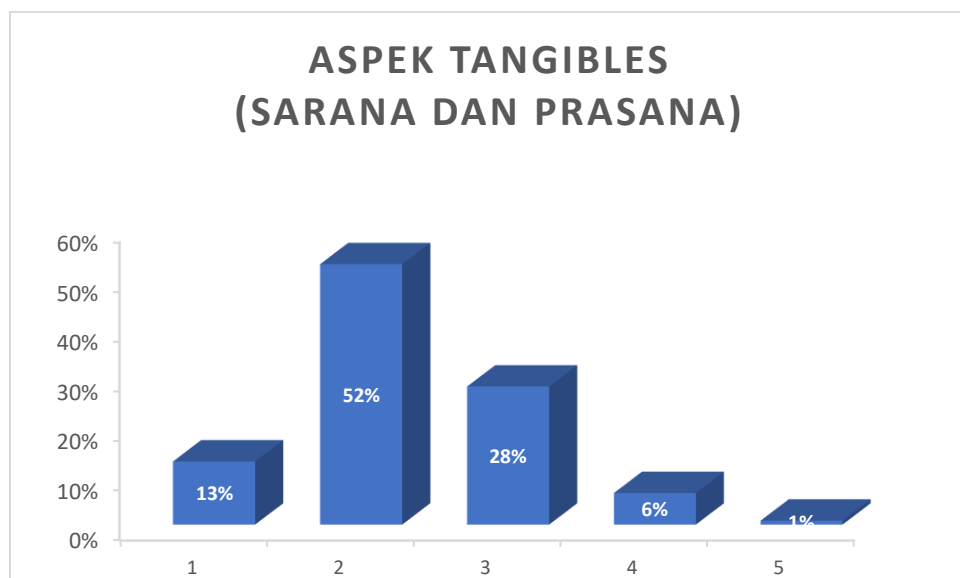
#### A. Laporan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan

**Tabel 2.1. Distribusi dan Frekuensi Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan**

1. Aspek *Tangibles* (Sarana – Alat perkuliahan ,Media dan Prasarana)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	0	0	4	10	4
2	Tersedia sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah	0	2	5	10	1
3	IAKN Manado memiliki perpustakaan yang memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa	1	1	6	8	2
4	IAKN Manado memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan dan dapat diakses oleh mahasiswa	0	2	7	8	1
5	Tersedia buku referensi yang memadai di perpustakaan sesuai masing-masing keilmuan program studi	0	2	5	10	1
6	Terdapat fasilitas toilet yang bersih	0	0	6	10	2
7	Terdapat fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	0	2	5	10	1

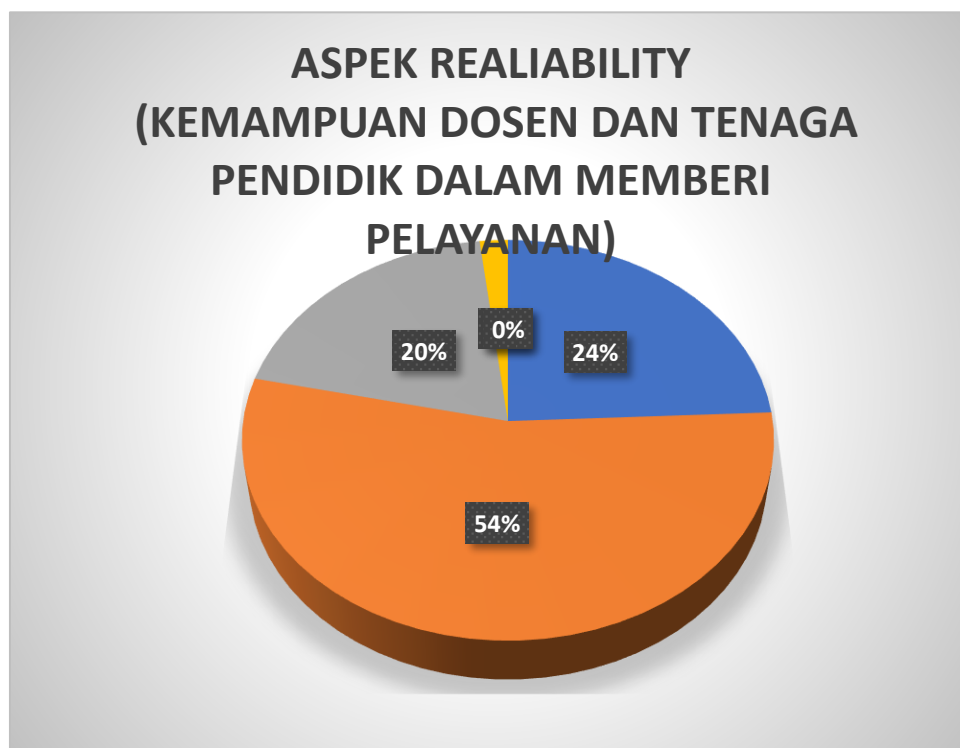
**Grafik 2.1 Rangkuman Jawaban Responden Terkait**



2. Aspek *Reliability* (Kehandalan/kemampuan Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Dosen memberikan materi perkuliahan secara runtut dan dipahami mahasiswa dengan jelas	0	0	1	12	5
2	Dosen mengalokasikan waktu perkuliahan untuk diskusi dan tanya jawab	0	0	1	10	7
3	Dosen memberi bahan ajar atau referensi lain untuk melengkapi materi perkuliahan	0	0	1	11	6
4	Dosen selalu menginformasikan hasil tes/ujian dengan nilai yang objektif	0	0	1,5	8,5	6
5	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan	0	0	8	8	2
6	Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang ilmu program studi	0	0	5	11	2
7	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	0	0	4	10	4
8	Tenaga kependidikan bagian Akademik Fakultas/Pascasarjana selalu melayani kepentingan mahasiswa dengan cepat dan tepat	0	0	4,5	8,5	5
9	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana mampu berkomunikasi dengan baik	0	0	2	11	5
10	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana selalu hadir sesuai jadwal	0	1	6	7	4
11	Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses layanan akademik	0	0	4	9	5
12	Sistem teknologi dan informasi terkait layanan akademik Fakultas/Pascasarjana telah berfungsi dengan baik	0	1	6	10	1

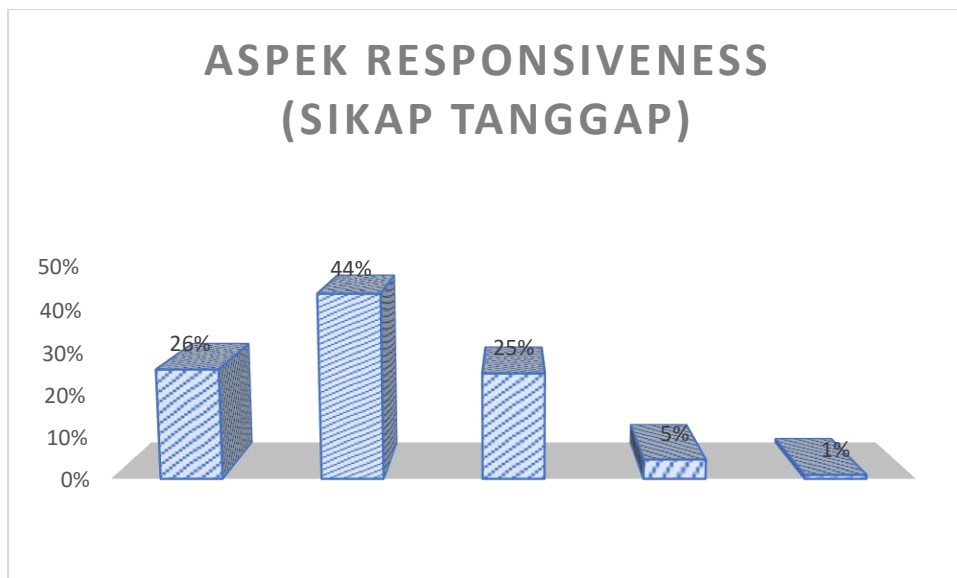
**Grafik 2.2 Rangkuman Jawaban Responden Terkait**



### 3. Aspek *Responsiveness* ( Sikap Tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Fakultas/Pascasarjana dan program studi menyediakan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	0	1	1	8	8
2	Pelaksanaan ujian tepat waktu sesuai kalender akademik IAKN Manado	1	0	7	7	3
3	Pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kontrak perkuliahan	0	2	4	8	4
4	IAKN Manado menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi mahasiswa	1	1	6	4	6
5	Dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	0	0	3	11	4
6	Tenaga kependidikan Fakultas/Pascasarjana memiliki respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa	0	0	6	9	3

**Grafik 2.3 Rangkuman Jawaban Responden Terkait**

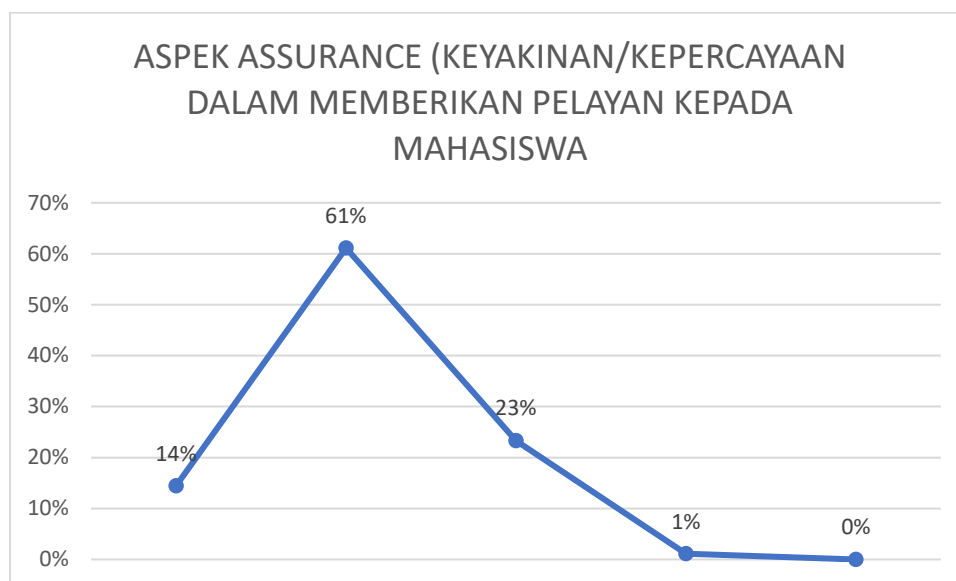


### 4. Aspek *Assurance* ( Kepastian dan Keyakinan pada Mahasiswa dalam Memberikan Pelayanan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Tenaga kependidikan bagian Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik kepada mahasiswa	0	0	2	12	4
2	Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan cepat oleh tenaga kependidikan di fakultas/pascasarjana	0	0	4	13	1
3	Setiap tugas atau hasil ujian selalu diinformasikan kepada mahasiswa	0	1	4	11	2
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran	1	0	5	9	4

5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAKN Manado	0	0	3	10	2
---	---	---	---	---	----	---

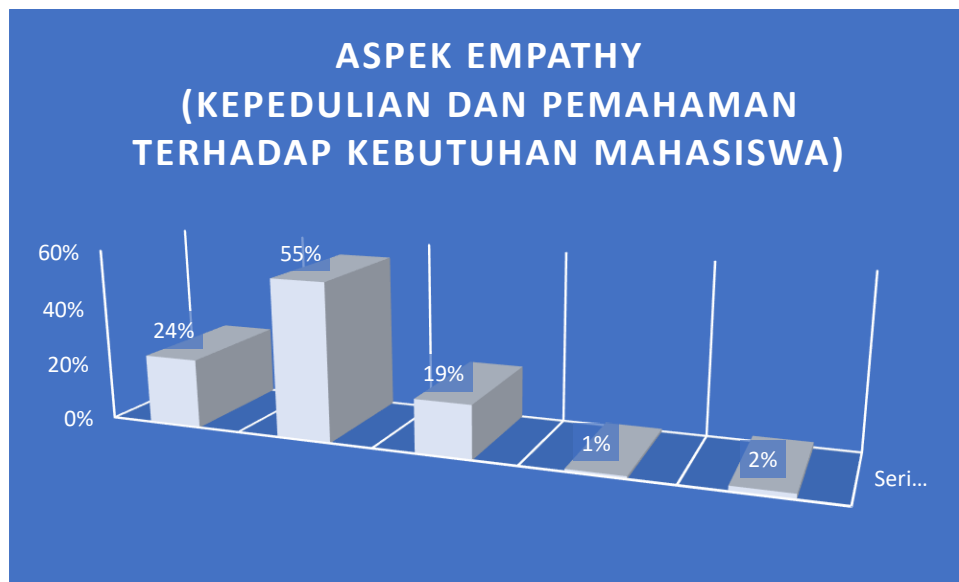
**Grafik 2.4 Rangkuman Jawaban Responden Terkait**



5. Aspek *Empathy* (Kepedulian dan Pemahaman terhadap kebutuhan Mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu berusaha memahami kesulitan mahasiswa	0	0	6	9	3
2	Besaran UKT mahasiswa selalu dibicarakan dengan terlebih dahulu sebelum penetapan	0	1	4	8	5
3	Fakultas/Pascasarjana dan program studi selalu memonitor terhadap <i>progress</i> mahasiswa melalui dosen PA dan SIAKAD	1	0	2	11	4
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi perkuliahan	0	0	2	10	5
5	Dosen bersikap bersahabat dan objektif kepada mahasiswa	0	0	2	11	5
6	Fakultas/Pascasarjana dan program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa untuk pengembangan	1	0	3	10	4

**Grafik 2.5 Rangkuman Jawaban Responden Terkait**



Responden yang mengisi angket kuesioner ada 18 orang responden mahasiswa yang terdaftar di Pascasarjana pada tahun akademik 2022/2023. Berdasarkan hasil angket dari 18 responden yang dibagikan kepada responden memilih lebih banyak setuju yang terlihat dari grafik diatas tiap aspek. aspek yang ditanyakan yaitu Aspek *Tangibles* (Sarana – Alat perkuliahan, Media dan Prasarana), Aspek *Reliability* (Kehandalan/kemampuan Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam dalam memberikan pelayanan), Aspek *Responsiveness* ( Sikap Tanggap), Aspek *Assurance* ( Kepastian dan Keyakinan pada Mahasiswa dalam Memberikan Pelayanan, Aspek *Empathy* ( Kepedulian dan Pemahaman terhadap kebutuhan Mahasiswa).

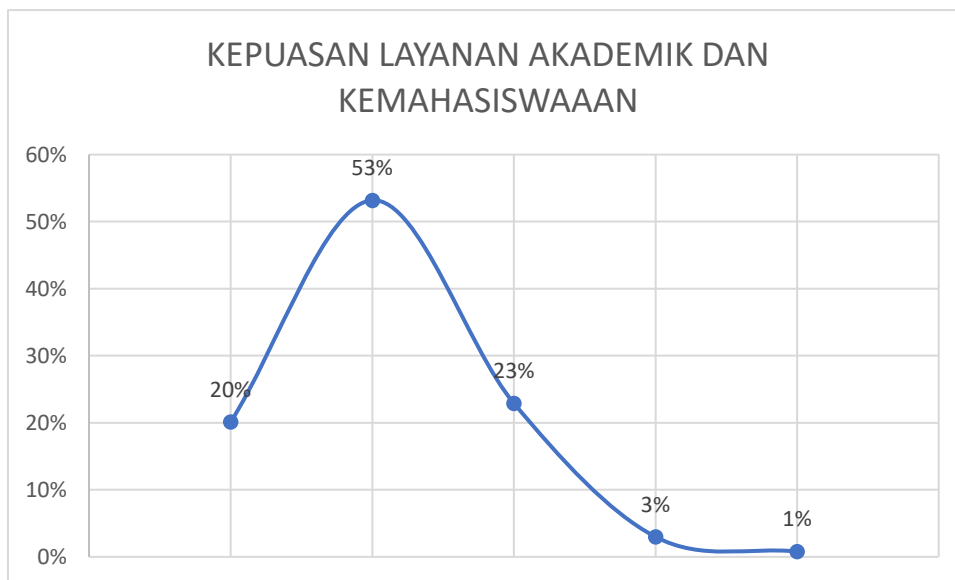
## BAB III

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan Tahun Akademik 2022/2023 di Pascasarjana diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan bahwa semuanya berjalan dengan baik dan sesuai dengan pedoman hal itu terlihat dari hasil angket yang dijalankan memilih setuju dengan apa yang telah dilakukan.

**Grafik 3.1 Kepuasan Layanan Akademik dan Kemahasiswaan**



#### Rekomendasi

1. Perlu ditingkatkan dalam pelayanan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan.
2. Kerja sama antara tim gugus kendali mutu dan para pimpinan Pascasarjana dan program studi serta semua pihak yang terlibat di Pascasarjana sudah sangat baik sehingga kerja sama tersebut perlu dipertahankan dalam rangka peningkatan mutu lembaga.