

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PELAYANAN PROGRAM STUDI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS
SEMESTER GANJIL
TAHUN AKADEMIK: 2021/2022



PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2022

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu Perguruan Tinggi akan selalu konsisten dan berkelanjutan meningkatkan mutu pendidikannya, hal ini dilaksanakan oleh bagian unit Penjaminan Mutu (*quality assurance*). Serta proses untuk menjamin agar mutu lulusan sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan/ dijanjikan sehingga mutu dapat dipertahankan secara konsisten dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Dengan kata lain, perguruan tinggi dikatakan bermutu apabila mampu menetapkan dan mewujudkan visi perguruan tinggi melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif), serta mampu memenuhi kebutuhan stakeholders (aspek induktif) yaitu kebutuhan mahasiswa, masyarakat, dunia kerja dan profesional. Oleh karena itu, perguruan tinggi dituntut untuk dapat merencanakan, menjalankan dan mengendalikan suatu proses yang menjamin pencapaian mutu. Untuk mewujudkan itu semua, diperlukan syarat-syarat normatif yang wajib dipenuhi oleh setiap Perguruan Tinggi. Syarat-syarat tersebut tertuang dalam beberapa asas, yaitu komitmen, internally driven, tanggung jawab, pengawasan melekat serta kepatuhan kepada Rencana dan Evaluasi Peningkatan Mutu Berkelanjutan.

Adapun tuntutan paradigma baru yang berkaitan dengan prinsip mutu Pendidikan tinggi semakin jelas dengan terbitnya Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Ketiga standar merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam pelaksanaan tridarma perguruan tinggi yang wajib dipenuhi oleh setiap perguruan tinggi untuk mewujudkan tujuan Pendidikan Nasional. Dan juga sebagai dasar pengembangan dan penyelenggaraan sistem penjaminan mutu internal, serta penetapan kriteria system penjaminan mutu eksternal. Untuk pengawasan pendidikan yang bermutu maka kegiatan monitoring dan evaluasi untuk layanan perkuliahan perlu dilakukan oleh setiap perguruan tinggi. Kegiatan audit untuk layanan perkuliahan ini diawali dengan audit layanan perkuliahan. Audit mutu layanan perkuliahan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap layanan perkuliahan oleh pegawai, dosen dan pimpinan yang memenuhi aturan/standar mutu yang berlaku dalam proses penyelenggaraan

layanan perkuliahan. Selanjutnya memastikan apakah pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi oleh semua dosen sudah tercapai berdasarkan standar mutu yang ditetapkan. Hasil audit diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana proses layanan perkuliahan setiap dosen dan tridharma dosen setiap semesternya. Oleh karena itu, dilaksanakan audit layanan perkuliahan yang dinilai oleh mahasiswa melalui aplikasi <http://iRaise.uin-suska.ac.id>. Sehingga pihak Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Suska Riau melaksanakan audit layanan perkuliahan tersebut.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini adalah sebagai berikut.

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39/2006 Tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
7. Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2005 Tanggal 4 Januari 2005 tentang Perubahan IAIN Susqa Pekanbaru menjadi UIN Sultan Syarif Kasim Riau;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata kerja UIN Suska Riau;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
12. Surat Keputusan Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau No. 0922/R/2016 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Akademik UIN Suska Riau.
13. Buku Pedoman Monitoring dan Evaluasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2013.
14. Buku Pedoman Mutu Proses Pembelajaran UIN Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2010.

C. Tujuan

1. Umum

Secara umum tujuan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan adalah untuk mengetahui sejauh mana proses dan pelaksanaan pelayanan yang terdapat di lingkungan UIN Sultan Syarif Kasim Riau sehingga hasilnya dapat dijadikan bahan masukan dalam menentukan program kerja pada semester berikutnya.

2. Khusus

Secara khusus tujuan Monitoring dan Evaluasi pelayanan adalah untuk:

- a. mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pengelola prodi.
- b. mengevaluasi pelaksanaan proses pelayanan yang dilakukan oleh pihak program studi.
- c. sebagai bahan masukan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan layanan program studi.
- d. sebagai dasar dalam pemberian reward and punishment kepada pengelola prodi terkait kinerja bidang pelayanan.
- e. mengukur efektivitas pelaksanaan proses pelayanan yang telah dilakukan.

D. Sasaran

Sasaran Monitoring dan Evaluasi pelayanan Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 adalah pimpinan, tendik dan dosen.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Monitoring dan Evaluasi pelayanan prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Pendidikan mencakupi hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pimpinan prodi, pegawai.

F. Bentuk Kegiatan

Kegiatan ini berbentuk penilaian kinerja pimpinan, dosen, tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Oleh karena itu, audit ini dinilai oleh mahasiswa.

G. Waktu dan Tempat

Kegiatan ini diselenggarakan pada: 20-02-2022 s.d 29-06-2022

Tahun Akademik : Semester Ganjil 2021-2022

Di Aplikasi iRaise : <http://iRaise.uin-suska.ac.id>

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Kriteria Penilaian

Kuesioner penilaian yang digunakan dalam Monitoring dan Evaluasi penilaian program studi ini adalah kuesioner dengan penilaian menggunakan skala *Likert*. Alternatif jawaban yang disediakan yaitu; amat baik (AB) dengan skor 5, baik (B) dengan skor 4, cukup baik (CB) dengan skor 3, kurang baik (KB) dengan skor 2, dan tidak baik (TB) dengan skor 1.

B. Metode Evaluasi

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner *online* kepada setiap mahasiswa pada saat pengisian KRS *online* semester berikutnya. Penilaian dilakukan dengan cara memilih salah satu dari lima pilihan jawaban yang disediakan. Pilihan mengindikasikan penilaian mahasiswa terhadap pelaksanaan proses pembelajaran yang dilakukan dosen pada semester yang telah berjalan.

Setelah kuesioner dinilai, kemudian data direkap dan diolah oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Sultan Syarif Kasim Riau, hasilnya diserahkan kepada Rektor dan ditembuskan kepada Dekan dan Ketua Program Studi untuk dianalisis lebih lanjut melalui FGD di tingkat program studi. Berdasarkan tembusan laporan hasil evaluasi, LPM menyusun laporan evaluasi proses pembelajaran tingkat universitas. Hasil dianalisis dan rekomendasi diserahkan kepada Rektor.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam monev ini menggunakan statistik deskriptif menggunakan tabel. Dengan analisis deskriptif, data dari suatu variabel yang jumlahnya sangat banyak dapat diringkas, mudah dipahami, dan dapat disimpulkan. Adapun rumus yang digunakan adalah rumus deskriptif persentase yang secara otomatis dihitung oleh sistem kuisisioner *online*. Hasil yang diperoleh kemudian diinterpretasi menggunakan kriteria seperti yang tertera pada Tabel 1.1 berikut.

No.	Interval	Kriteria
1	81%-100%	Amat Baik
2	61%-80%	Baik
3	41%-60%	Cukup Baik
4	21%-40%	Kurang Baik
5	0%-20%	Tidak Baik

Tabel 1.1. Interpretasi Data Kuesioner

BAB III HASIL EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pelayanan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Hasil Monitoring dan Evaluasi pelayanan program studi semester Ganjil 2021- 2022 Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau meliputi beberapa hal yaitu penilaian pimpinan, pegawai dan pelayanan dosen. Rekapitulasi penilaian mahasiswa seperti pada tabel berikut:

Table 3.1. Hasil Evaluasi dan Monitoring terhadap pelayanan pimpinan.

No	Kriteria	Nilai	Kategori
1	Pimpinan memiliki disiplin yang tinggi dalam pekerjaan	81.54	Amat Baik
2	Pimpinan memiliki kesungguhan dalam menerapkan peraturan	81.66	Amat Baik
3	Pimpinan menginformasikan prosedur pelayanan yang jelas kepada mahasiswa	80.95	Amat Baik
4	Pimpinan memberikan peluang yang besar kepada mahasiswa untuk mengembangkan kreatifitas.	81.18	Amat Baik
5	Pimpinan ramah dan memiliki keterbukaan dalam menerima keluhan mahasiswa	80	Amat Baik
6	Pimpinan mampu mencari solusi setiap permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa	81.42	Amat Baik
	TOTAL	81.42	Amat Baik

Berdasarkan data di atas, dapat di lihat bahwa penilaian mahasiswa terhadap kinerja pimpinan prodi PBI termasuk dalam kategori AMAT BAIK dengan nilai sebesar 81.42. poin tertinggi ada pada kriteria pimpinan memiliki kesungguhan dalam menerapkan peraturan yaitu sebesar 81.66.

Table 3.2. Hasil Evaluasi dan Monitoring terhadap pelayanan Pegawai.

No	Kriteria	Nilai	Kategori
1	Pegawai memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada mahasiswa	80.95	Amat Baik
2	Pegawai menyelesaikan tugas dengan tepat waktu	80	Amat Baik
3	Pegawai memiliki kesungguhan dalam melaksanakan tugas sehingga mahasiswa merasa nyaman	78.7	Baik

4	Pegawai memiliki ketaatan terhadap peraturan yang ada di Fakultas	79.64	Baik
5	Pegawai melayani mahasiswa dengan ramah dan sopan.	77.99	Baik
6	Pegawai memiliki kecakapan kerja dalam melaksanakan tugas yang diberikan	79.76	Baik
7	Pegawai menyelesaikan tugas dengan tepat waktu	78.93	Baik
8	Pegawai memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada mahasiswa	79.53	Baik
Total Nilai		79.53	Baik

Dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa penilaian mahasiswa terhadap kinerja layanan pegawai di PBI termasuk dalam kategori BAIK dengan nilai sebesar 79.53. Poin tertinggi ada pada kriteria Pegawai memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada mahasiswa.

Table 3.3. Hasil Evaluasi dan Monitoring terhadap pelayanan dosen.

No	Kriteria	Nilai	Kategori
1	Dosen memberi tugas yang bersifat membantu mahasiswa dalam memahami materi kuliah daripada sekedar mengajar	81.18	Amat Baik
2	Dosen mengajarkan mata kuliah sesuai bidang keahlian secara terstruktur dan jelas (sistematis).	82.37	Amat Baik
3	Dosen memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk memiliki sikap positif terhadap mata kuliah.	83.91	Amat Baik
4	Dosen memberikan mutu pembelajaran yang memuaskan.	83.2	Amat Baik
5	Dosen secara umum memberikan materi kuliah sebagai bekal pengetahuan menghadapi dunia kerja	82.96	Amat Baik
6	Dosen menggunakan media pembelajaran sesuai dengan materi kuliah	84.14	Amat Baik
TOTAL		82.96	Amat Baik

Berdasarkan data di atas, dapat di lihat bahwa penilaian mahasiswa terhadap kinerja pelayanan dosen prodi PBI termasuk dalam kategori AMAT BAIK dengan nilai sebesar 82.96. Poin tertinggi (84.14) ada pada kriteria Dosen menggunakan media pembelajaran sesuai dengan materi kuliah dan dosen memberikan mutu pembelajaran yang memuaskan.

Table 3.4. Rekapitulasi hasil monitoring dan evaluasi pelayanan prodi

No	Komponen	Nilai	Kategori
1	Penilaian Layanan Pimpinan Prodi	81.42	Amat Baik
2	Penilaian Layanan Pegawai	79.53	Baik
3	Penilaian Layanan Dosen	82.96	Amat Baik
	Total	81.30	Amat Baik

Tabel 3.4 menunjukkan rekapitulasi penilaian secara keseluruhan mengenai layanan prodi PBI kepada mahasiswa. Hasilnya berada pada kategori AMAT BAIK dengan perolehan nilai sebesar 81.30.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Layanan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 ini berjalan sesuai jadwal. Secara umum, kesimpulan hasil monitoring dan evaluasi dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Hasil penyebaran kuisioner pada komponen layanan pimpinan secara keseluruhan memenuhi kriteria **Amat Baik** (81.42%). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa layanan pimpinan terhadap kebutuhan mahasiswa berada pada kategori baik.
2. Hasil penyebaran kuisioner pada komponen layanan pegawai secara keseluruhan memenuhi kriteria **Baik** (79.53%). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pelayanan pegawai pada kebutuhan mahasiswa berkategori baik.
3. Hasil penyebaran kuisioner pada komponen layanan dosen secara keseluruhan memenuhi kriteria **Baik** (82.96%). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pelayanan dosen terhadap kebutuhan mahasiswa berkategori **Amat Baik**.

B. Rekomendasi

Berdasarkan simpulan hasil Monitoring dan Evaluasi pelayanan program studi, direkomendasikan beberapa hal berikut.

1. Kinerja pimpinan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada proses pembelajaran/perkuliah semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 sudah masuk dalam kategori baik (81.42 %), namun upaya-upaya untuk peningkatan mutu dan layanan hendaknya terus dapat ditingkatkan, terutama pada kriteria penilaian yang berkaitan dengan Pimpinan memberikan peluang yang besar kepada mahasiswa untuk mengembangkan kreatifitas sehingga proses peningkatan kualitas mahasiswa sebagai calon guru bisa tercapai maksimal.
2. Perlunya mengadakan upaya untuk lebih meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan pelayanan prima dan refreshment agar pegawai menjadi lebih professional dalam memberi pelayanan kepada mahasiswa.