

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PELAYANAN PROGRAM STUDI  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS  
SEMESTER GANJIL  
TAHUN AKADEMIK: 2022/2023**



**PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2023**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar mahasiswa secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara. Untuk mewujudkan usaha tersebut diperlukan bukan hanya suatu kegiatan pembelajaran yang terencana dan terarah namun juga diperlukan suatu pelayanan yang prima oleh pimpinan, pegawai dan dosen untuk mendukung tercapainya tujuan.

Pemahaman terhadap visi dan misi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran untuk melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas secara akademik dan profesional serta memiliki integritas pribadi sebagai sarjana muslim; menyelenggarakan penelitian dan pengkajian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni dengan menggunakan paradigma Islami; menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan teknologi dan/atau seni dengan menggunakan paradigma Islami; dan menyelenggarakan tata pamong perguruan tinggi yang otonom, akuntabel, dan transparan yang menjamin peningkatan kualitas berkelanjutan. Terkait dengan tugas yang diemban Pendidikan Tinggi yaitu untuk mencerdaskan bangsa, maka proses pembelajaran yang baik akan menjadikan insan UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang berakhlak mulia dan menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan serta keunggulan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan, menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni yang bernafaskan Islam.

Untuk mencapai visi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, pengelola prodi yaitu pimpinan prodi, para staff ataupun pegawai dan dosen juga sebagai salah satu bagian pemberi layanan menjadi bagian yang penting untuk dievaluasi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan yang dilakukan oleh program studi. Di samping itu, evaluasi ini juga diperlukan untuk perbaikan mutu layanan yang berkelanjutan. Caranya adalah melakukan penyebaran kuesioner secara *online* kepada mahasiswa secara konsisten melalui iraise. Meskipun cara itu belum bisa menjamin kualitas pengelola prodi karena masih diperlukan analisis lain seperti kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dengan jenis kompetensi program studi dan kesesuaian mutu lulusan dengan kebutuhan masyarakat pengguna baik instansi pemerintah, swasta maupun lingkungan sosial masyarakat. Namun, dengan

cara penyebaran kuesioner *online* ini, hasilnya dapat digunakan program studi sebagai *feedback* terhadap proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Perkuliahan dan Pembelajaran Dosen 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 ada ..... aspek, yaitu sebagai berikut.

**E. Ruang Lingkup**

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

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **A. Waktu dan Tempat**

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Prodi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 dilaksanakan pada tanggal 01 Oktober 2022 s.d 28 Januari 2023.

#### **B. Subjek Penilaian**

Adapun yang menjadi subjek dalam kegiatan Monitoring dan Evaluasi Perkuliahan dan Pembelajaran Dosen ini adalah seluruh mahasiswa aktif di lingkungan UIN Sultan Syarif Kasim Riau Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023.

#### **C. 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.

#### **D. 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**

#### **E. Variabel yang Diukur**

Variabel yang diukur pada monev adalah:

##### **a. Penilaian Layanan Pimpinan**

1. Pimpinan memiliki disiplin yang tinggi dalam pekerjaan
2. Pimpinan memiliki kesungguhan dalam menerapkan peraturan
3. Pimpinan menginformasikan prosedur pelayanan yang jelas kepada mahasiswa
4. Pimpinan memberikan peluang yang besar kepada mahasiswa untuk mengembangkan kreatifitas
5. Pimpinan ramah dan memiliki keterbukaan dalam menerima keluhan mahasiswa
6. Pimpinan mampu mencari solusi setiap permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa

##### **b. Penilaian Layanan Pegawai**

1. Pegawai memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada mahasiswa
2. Pegawai menyelesaikan tugas dengan tepat waktu
3. Pegawai memiliki kesungguhan dalam melaksanakan tugas sehingga mahasiswa merasa nyaman
4. Pegawai memiliki ketaatan terhadap peraturan yang ada di Fakultas
5. Pegawai melayani mahasiswa dengan ramah dan sopan
6. Pegawai memiliki kecakapan kerja dalam melaksanakan tugas yang diberikan
7. Pegawai menyelesaikan tugas dengan tepat waktu
8. Pegawai memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada mahasiswa

### **C. Penilaian Layanan Dosen**

1. Dosen memberi tugas yang bersifat membantu mahasiswa dalam memahami materi kuliah daripada sekedar m
2. Dosen mengajarkan mata kuliah sesuai bidang keahlian secara terstruktur dan jelas (sistematis)
3. Dosen secara umum memberikan materi kuliah sebagai bekal pengetahuan menghadapi dunia kerja
4. Dosen menggunakan media pembelajaran sesuai dengan materi kuliah
5. Dosen memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk memiliki sikap positif terhadap mata kuliah yang di
6. Dosen memberikan mutu pembelajaran yang memuaskan

### **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 2022-2023 Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau meliputi beberapa hal yaitu penilaian pimpinan, pegawai dan pelayanan dosen. Rekapnya pada tabel berikut.

**Table 3.1. Penilaian Pimpinan Prodi PBI**

<b>No</b>	<b>Aspek yang dinilai</b>	<b>Nilai</b>	<b>Keterangan</b>
1	Pimpinan memiliki disiplin yang tinggi dalam pekerjaan	79	Baik
2	Pimpinan memiliki kesungguhan dalam menerapkan peraturan	78	Baik
3	Pimpinan menginformasikan prosedur pelayanan yang jelas kepada mahasiswa	79	Baik
4	Pimpinan memberikan peluang yang besar kepada mahasiswa untuk mengembangkan kreatifitas	79	Baik
5	Pimpinan ramah dan memiliki keterbukaan dalam menerima keluhan mahasiswa	78	Baik
6	Pimpinan mampu mencari solusi setiap permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa	78	Baik
	<b>TOTAL</b>	<b>78,5</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan data di atas, dapat di lihat bahwa penilaian mahasiswa terhadap kinerja pimpinan prodi PBI termasuk dalam kategori BAIK dengan nilai sebesar 78.5. poin tertinggi ada pada item pimpinan memiliki disiplin yang tinggi dalam pekerjaan, pimpinan memiliki layanan yang sesuai prosedur yang jelas dan mahasiswa mengetahui alur prosedur layanannya dan pimpinan memberi peluang besar pada mahasiswa untuk mengembangkan kreatifitasnya.

**Table 3.2. Penilaian Layanan Pegawai**

<b>No</b>	<b>Aspek yang dinilai</b>	<b>Nilai</b>	<b>Keterangan</b>
1	Pegawai memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada mahasiswa	78	Baik
2	Pegawai menyelesaikan tugas dengan tepat waktu	79	Baik

3	Pegawai memiliki kesungguhan dalam melaksanakan tugas sehingga mahasiswa merasa nyaman	79	Baik
4	Pegawai memiliki ketaatan terhadap peraturan yang ada di Fakultas	79	Baik
5	Pegawai melayani mahasiswa dengan ramah dan sopan	77	Baik
6	Pegawai memiliki kecakapan kerja dalam melaksanakan tugas yang diberikan	78	Baik
7	Pegawai menyelesaikan tugas dengan tepat waktu	78	Baik
8	Pegawai memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada mahasiswa	78	Baik
<b>TOTAL</b>		<b>78.25</b>	<b>Baik</b>

Dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa penilaian mahasiswa terhadap kinerja layanan pegawai di PBI termasuk dalam kategori BAIK dengan nilai sebesar 78.25. Poin tertinggi ada pada item pegawai menyelesaikan tugas yang mereka dapatkan secara tepat waktu, dan bersungguh sungguh melakukan pelayanan dan memiliki ketaatan pada peraturan yang ada di lingkungan fakultas.

No	Aspek yang dinilai	Nilai	Keterangan
1	Dosen memberi tugas yang bersifat membantu mahasiswa dalam memahami materi kuliah daripada sekedar m	78	Baik
2	Dosen mengajarkan mata kuliah sesuai bidang keahlian secara terstruktur dan jelas (sistematis)	79	Baik
3	Dosen secara umum memberikan materi kuliah sebagai bekal pengetahuan menghadapi dunia kerja	80	Amat Baik
4	Dosen menggunakan media pembelajaran sesuai dengan materi kuliah	81	Amat Baik
5	Dosen memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk memiliki sikap positif terhadap mata kuliah yang di	80	Amat Baik
6	Dosen memberikan mutu pembelajaran yang memuaskan	81	Amat Baik
<b>TOTAL</b>		<b>81.16</b>	<b>Amat Baik</b>

Berdasarkan data di atas, dapat di lihat bahwa penilaian mahasiswa terhadap kinerja pelayanan dosen prodi PBI termasuk dalam kategori AMAT BAIK dengan nilai sebesar 81.16. Poin tertinggi ada pada item Dosen menggunakan media pembelajaran sesuai dengan materi kuliah dan dosen memberikan mutu pembelajaran yang memuaskan.

Hasil evaluasi pimpinan berdasarkan Tabel 3.6 menunjukkan bahwa seluruh aspek penilaian terhadap pimpinan berada pada kategori **Baik** (78.8%).

**Table 3.4.** Rekapitulasi hasil monitoring dan evaluasi pelayanan prodi

No	Komponen	Nilai	Kategori
1	Penilaian Layanan Pimpinan Prodi	78.5	Baik
2	Penilaian Layanan Pegawai	78.25	Baik
3	Penilaian Layanan Dosen	81.16	Amat Baik
	<b>Total</b>	79.45	Baik

Tabel 3.4 menunjukkan rekapitulasi penilaian secara keseluruhan mengenai layanan prodi PBI kepada mahasiswa. Hasilnya berada pada kategori BAIK dengan perolehan nilai sebesar 79.45.

## **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 2022/2023 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 **Baik** (78.5 %). 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** (78.25 %). 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** (81.16 %). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pelayanan dosen terhadap kebutuhan mahasiswa berkategori 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/perkuliahan semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 sudah masuk dalam kategori baik (78.5 %), namun upaya-upaya untuk peningkatan mutu dan layanan hendaknya terus dapat ditingkatkan, terutama item penilaian yang berkaitan dengan Pimpinan ramah dan memiliki keterbukaan dalam menerima keluhan mahasiswa
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.