



2021

LAPORAN

Hasil Monitoring dan Evaluasi
KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN



IAIN Kerinci

Jl. Kapten Muradi, Sungai Liuk, Kota Sungai Penuh

Telp : (0748) 21065

Email : info@iainkerinci.ac.id

Website : www.iainkerinci.ac.id

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan evaluasi pelaksanaan kegiatan di tahun akademik 2021.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Sungai Penuh, Desember 2021

Ketua LPM



Dr. Ahmad Fikri, M.PdI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I: PENDAHULUAN	1
BAB II: METODE PENGUKURAN	3
BAB III: HASIL MONITORING DAN EVALUASI	6
BAB IV: PENUTUP	9

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan. IAIN Kerinci merupakan salah satu Perguruan Tinggi berbasis Islam yang terletak di kota Sungai Penuh dan Kabupaten Kerinci. Sebagai suatu lembaga kependidikan, IAIN Kerinci ikut mengemban amanah untuk mencerdaskan bangsa di tengah tantangan dunia yang kian mengglobal. Oleh karena itu, IAIN Kerinci perlu membuat suatu rencana strategis yang dapat menunjang terwujudnya peran tersebut.

IAIN Kerinci terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global. IAIN Kerinci menyelenggarakan program pendidikan yang berkualitas dan bernilai guna bagi masyarakat, dengan kurikulum yang mengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, sesuai dengan program pendidikan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dan dunia industri, baik sektor jasa dan manufaktur, sesuai perkembangan IPTEK yang berstandar nasional. Keadaan persaingan global yang semakin kompetitif menuntut lembaga pendidikan, khususnya perguruan tinggi, untuk memperhatikan mutu pendidikan sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang mampu bersaing secara global.

Salah satu cara agar IAIN Kerinci tetap merupakan perguruan tinggi yang terbaik adalah senantiasa berupaya untuk menjaga kualitas atas layanan yang diberikan, dalam hal ini, IAIN Kerinci telah memiliki sistem evaluasi atas kualitas layanan yang diberikan yang dikenal dengan Evaluasi Proses Belajar Mengajar. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan, antara kenyataan yang dirasakan dengan harapannya, mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) jika kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa.

Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat. Survey ini bermaksud untuk melakukan proses evaluasi atas layanan yang diberikan oleh IAIN Kerinci, dimana proses evaluasi tersebut mampu mengidentifikasi item layanan pendidikan dan nonpendidikan yang dianggap signifikan untuk peningkatan kepuasan mahasiswa. Survey ini juga akan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa atas dasar item-item layanan yang dianggap signifikan.

B. Tujuan

Monitoring atau survei bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan ini adalah:

1. Untuk mengetahui Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan IAIN Kerinci telah sesuai dengan yang direncanakan.
2. Untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan IAIN Kerinci.

C. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan dilaksanakan pada bulan oktober-november 2021 dengan mengisi survei kepuasan pada platform google form.

BAB II

METODE PENGUKURAN

A. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner *online* yang disebarikan kepada mahasiswa IAIN Kerinci dengan bantuan *microsoft form* melalui *link* yang dikirim lewat aplikasi *Whatsapp Group* ketua kelas setiap angkatan. Penyebaran kuesioner dilakukan pada saat akhir tahun untuk menilai kepuasan mahasiswa IAIN Kerinci secara jujur, objektif dan penuh tanggung jawab.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dari MONEV ini yaitu mahasiswa IAIN Kerinci. Sedangkan jumlah sampel yang mengisi kuesioner monitoring dan evaluasi proses pembelajaran IAIN Kerinci Tahun 2021 sebanyak 368 mahasiswa. Penentuan jumlah sampel yaitu berpedoman pada rumus Slovin yaitu $n = N / (1 + (N \times e^2))$. Dengan jumlah mahasiswa aktif pada tahun 2021 sebanyak kurang lebih 4.594, maka diperoleh jumlah responden dalam monev ini yaitu sebanyak 368 mahasiswa.

C. Indikator Survei

Tabel 1.
Indikator Penilaian

Variabel	Indikator	Sumber
Tata Pamong	1. Reliability (Keandalan) 2. Assurance (Jaminan) 3. Tangibles (Wujud) 4. Empathy (Empati) 5. Responsiveness (Daya tanggap)	(Kang, James, & Alexandris, 2002)

D. Metode Analisis Data

Analisis data survei ini menggunakan metode analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi yang berkaitan kepuasan civitas akademika di IAIN Kerinci secara umum. Dalam proses pengukuran tersebut, maka dilakukan perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk mengetahui bagaimana respon responden yang mengarah kepada tingkat kepuasan.

Adapun rumus dalam menentukan Tingkat capaian Responden yaitu sebagai berikut:

$$TCR = \sum_{i=1}^n (T_i \times SL_i)$$

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden

T_i = Total skor Likert jawaban responden

SL_i = Skor Likert sesuai jumlah pilihan jawaban responden

Sedangkan untuk melihat indeks TCR, maka memerlukan rumus yaitu:

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden

T_i = Total skor Likert jawaban responden

SL_i = Skor Likert sesuai jumlah pilihan jawaban responden

Sedangkan untuk melihat indeks TCR, maka memerlukan rumus yaitu:

$$\text{Indeks TCR} = \frac{TCR}{Y} \times 100\%$$

Keterangan:

Y = Skor tertinggi TCR (Skor tertinggi Likert x n)

n = Jumlah Responden

Untuk melihat kriteria pencapaian responden berdasarkan sifat tertentu, maka diperlukan gambaran terhadap Indeks Tingkat Capaian Responden. Oleh karena itu dalam setiap penelitian selalu membuat “*Master Scale*” yaitu suatu skala pengukuran yang pada umumnya menunjukkan lima tingkatan sesuatu sifat tertentu.

Untuk penggambaran suatu *master scale* dari berbagai sifat tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.
Kriteria Pencapaian Responden

No	Indeks TCR	Kriteria
1	90 – 100	Amat Baik
2	80 – 89	Baik
3	70 – 79	Cukup Baik
4	55 – 69	Kurang Baik
5	1 – 54	Sangat Kurang Baik

BAB III HASIL MONITORING DAN EVALUASI

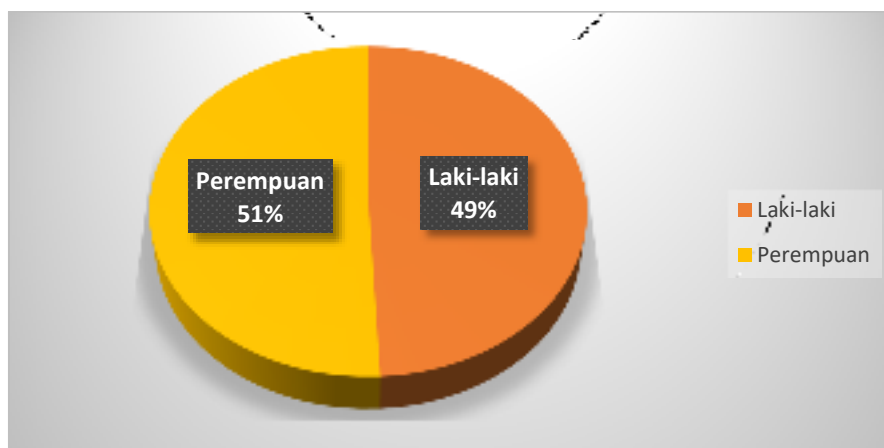
1. Karakteristik Responden

Karakteristik identitas responden adalah profil terhadap obyek survei yang dapat memberikan hasil mengenai kepuasan mahasiswa IAIN Kerinci. Oleh karena itu untuk lebih jelasnya dapat disajikan dengan uraian mengenai deskripsi identitas responden sebagai berikut.

a. Karakteristik responden berdasarkan Gender

Berdasarkan jenis kelamin, responden dalam kegiatan MONEV ini terdiri dari 181 orang laki-laki dan 187 perempuan, dengan persentase terlihat pada diagram dibawah ini.

Gambar 1.



Sumber: data diolah dari kuesioner online 2021

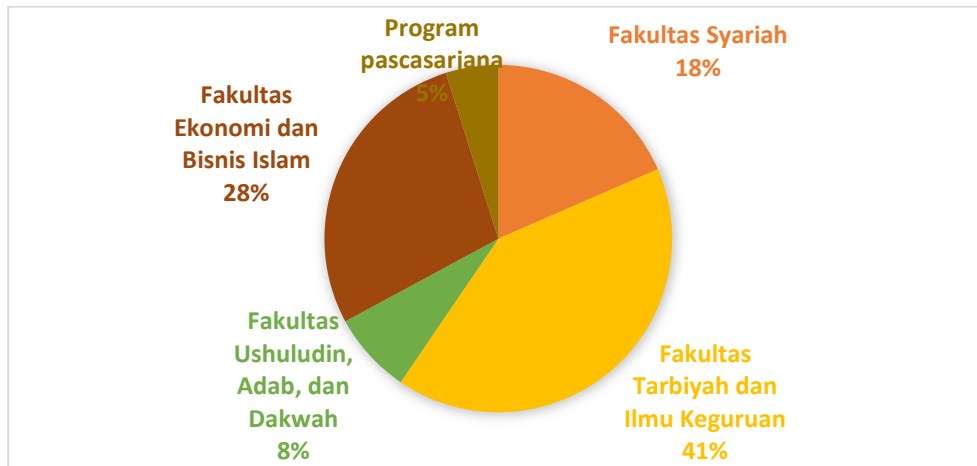
b. Karakteristik responden berdasarkan Fakultas

Berdasarkan Fakultas, responden dalam kegiatan MONEV ini terdiri dari:

- 1) Fakultas Syariah sebanyak 68 responden.
- 2) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan sebanyak 151 responden.
- 3) Fakultas Ushuludin, Adab, dan Dakwah sebanyak 28 responden.
- 4) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebanyak 103 responden
- 5) Program pascasarjana sebanyak 18 responden.

Adapun persentasenya terlihat pada diagram dibawah ini.

Gambar 2.



Sumber: data diolah dari kuesioner online 2021

2. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Analisis TCR dimaksudkan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing aspek penilaian proses pembelajaran dengan cara menyajikan data ke dalam tabel distribusi frekuensi, menghitung nilai rata-rata, skor total, dan tingkat pencapaian responden (TCR) serta menginterpretasikannya. Analisis ini tidak menghubungkan-hubungkan satu variabel dengan variabel lainnya dan tidak membandingkan satu variabel dengan variabel lainnya, melainkan hanya berfokus untuk melihat sejauh mana kepekaan responden terhadap aspek penilaian.

Tabel 3.
Hasil Monitoring dan Evaluasi

No	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah	TCR	Indeks TCR (%)	Kriteria
		Kurang Puas (1)	Cukup Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)				
1	Keandalan (<i>reliability</i>) : Kemampuan dosen dan tendik IAIN Kerinci dalam melaksanakan pelayanan Pendidikan	1	16	115	236	368	1322	89.81	Baik
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Daya tanggap dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan layanan pendidikan pada mahasiswa	2	12	131	223	368	1311	89.06	Baik
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen tendik dan pengelola dalam memberikan kepastian pada mahasiswa bahwa layanan pendidikan	0	9	122	237	368	1332	90.49	Amat Baik

	yang diberikan sesuai dengan ketentuan								
4	Empati (empathy): Kesiediaan/kepedulian dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan perhatian pada mahasiswa	3	8	118	239	368	1329	90.29	Amat Baik
5	<i>Tangible</i> : persepsi mahasiswa terhadap kecukupan dan kemudahan aksesibilitas sarana dan prasarana	0	5	142	221	368	1320	89.67	Baik
Rata-Rata								89.86	Baik

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 3 diatas, maka dapat dilakukan analisis bahwasannya secara keseluruhan, kepuasan mahasiswa IAIN Kerinci terhadap layanan pendidikan berada pada kategori yang baik, hal ini terlihat dari indeks Tingkat Capaian Responden sebesar 89,66% dimana nilai tersebut meningkat dari periode sebelumnya yaitu sebesar 83,48%.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kemampuan dosen dan tendik IAIN Kerinci dalam melaksanakan pelayanan Pendidikan berada kondisi “Baik” dengan skor 89.81.
2. Daya tanggap dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan layanan pendidikan pada mahasiswa berada kondisi “Baik” dengan skor 89.09.
3. Kemampuan dosen tendik dan pengelola dalam memberikan kepastian pada mahasiswa bahwa layanan pendidikan yang diberikan sesuai dengan ketentuan berada kondisi “Baik” dengan skor 90.49.
4. Kesiediaan/kepedulian dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan perhatian pada mahasiswa berada kondisi “Baik” dengan skor 90.29.
5. Persepsi mahasiswa terhadap kecukupan dan kemudahan aksesibilitas sarana dan prasarana berada kondisi “Baik” dengan skor 89.67.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil analisis TCR, maka kepuasan mahasiswa perlu ditingkatkan terutama dalam hal pelayanan dan kepedulian dosen dan tendik pada mahasiswa.
2. Untuk kedepannya diharapkan menambah indikator lain yang berhubungan dengan layanan pendidikan.