MONITORING DAN EVALUASI MUTU LAYANAN

Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mitra Terhadap Unit Pengelola Program Studi (UPPS) Pascasarjana Untirta Tahun 2019/2020 Semester 2

Oleh

Tim Surveyor

GPM Pascasarjana

PASCASARJANA

UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

2019/2020

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya, hasil survey Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mitra Terhadap Unit Pengelola Program Studi (UPPS) Pascasarjana Untirta Tahun 2019/2020 Semester 2 Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dapat diselesaikan dengan baik. Survey yang dilakukan secara periodik ini bertujuan untuk memperoleh masukan yang berharga dari para dosen, tenaga kependidikan, dan mitra tentang aspek-aspek penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi serta hal-hal lain yang berkaitan dengan aspek-aspek tersebut.

Survey ini dilakukan dalam kerangka pelaksanaan PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). PPEPP merupakan kerangka kerja penjaminan mutu (*quality insurance*) yang bertujuan untuk perbaikan berkelanjutan (*continuous imrovement*) sebagaimana diamanatkan di dalam UU No. 12 Tahun 2012 tentang Sistem Pendidikan Tinggi dan Permenristekdikti No. 62 tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Harapannya, masukan yang berharga dari hasil survey ini dapat dijadikan pedoman bagi peningkatan kinerja UPPS dan Program Studi di masa yang akan datang.

Tim Surveyor
GPM Pascasarjana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
BAB I. PENDAHULUAN 1
1.1 Tujuan Monitoring dan Evaluasi Mutu Internal 2
1.2 Nilai dan Semangat Evaluasi Mutu Internal 2
BAB II. HASIL PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI MUTU LAYANAN 3
2.1 Strategi Pengumpulan Data 3
2.2 Hasil Survey Kepuasan Dosen 3
2.2.1 Persepsi Dosen terhadap Kinerja Pascasarjana UNTIRTA 3
2.2.2 Analisa Data Survey Kepuasan Dosen 4
2.3 Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan 8
2.3.1 Persepsi Pegawai terhadap Kinerja Pascasarjana UNTIRTA 8
2.3.2 Analisa Data Survey Kepuasan Pegawai 10
2.4 Hasil Survey Kepuasan Mitra Kerjasama 10
2.4.1 Persepsi Mitra terhadap Kinerja Pascasarjana UNTIRTA 10
2.4.2 Analisa Data Survey Kepuasan Mitra Kerjasama 11
BAB III. REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT 14
BAB III. PENUTUP 15

BAB I

LATAR BELAKANG

Evaluasi kinerja layanan merupakan sebuah keharusan dalam kerangka mengembangkan mutu kelembagaan yang kredibel, transparan dan akuntabel. Ketiga parameter tersebut harus dimiliki oleh sebuah lembaga dalam membangun kepercayaan kepada civitas akademika dan pemangku kepentingan lainnya.

Pascasarjana UNTIRTA merupakan bagian dari instansi pemerintah berupaya keras untuk mewujudkan parameter tersebut. Kredibiltas dibangun melalui penggalian ide dan gagasan yang kemudian dituangkan dalam bentuk program kegiatan pengembangan Tridharma Perguruan Tinggi.

Transparan adalah sikap terbuka dalam memberikan layanan publik. Publik dapat menyoroti ataupun mengkritisi setiap kebijakan dan pengelolaan unit organisasi. Transparansi ini dibangun melalui berbagai upaya pelibatan program studi dan unit dalam pengelolaan akademik, anggaran dan kegiatan kemahasiswaan dalam penyusunan visi, misi, tujuan dan penyelenggaraan pascasarjana UNTIRTA.

Akuntabel memiliki makna bahwa pengelolaan kegiatan dan anggaran dilakukan dengan terencana, terstruktur, sistematis dan dapat dipertanggungjawaban secara hukum maupun akuntansi. Akuntabel ini ditandai dengan kelengkapan dokumen yang dimiliki oleh Pascasarjana UNTIRTA mulai dari penyusunan anggaran, perubahan POK (Petunjuk Operasional Kegiatan) dan pelaporan serta evaluasi kegiatan yang sudah dilakukan.

Dalam menerapkan evaluasi mutu layanan, Pascasarjana UNTIRTA menggunakan aturan legal formal yang berlaku secara nasional dan ditetapkan oleh pemerintah. Berikut adalah beberapa produk hukum yang berlaku:

1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Keputusan Rektor UNTIRTA Nomor 920 tahun 2016 tentang Pedoman Kebijakan Mutu dan Manual Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Tahun 2016-2019.

2.1 Tujuan Monitoring dan Evaluasi Mutu Internal

Monitoring dan Evaluasi Mutu Internal (EMI) dilaksanakan dengan berbagai tujuan, antara lain:

1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan akademik kepada mahasiswa dan pemangku kepentingan di lingkungan Pascasarjana UNTIRTA.
2) Mengetahui kelebihan dan kekurangan setiap kebijakan yang ditetapkan oleh Pascasarjana UNTIRTA.
3) Menyamakan persepsi dan langkah seluruh dosen dan staff di lingkungan Pascasarjana UNTIRTA dalam melayani mahasiswa dan pihak eksternal.
4) Memperoleh kajian yang komprehensif dan inputan baik internal maupun eksternal dalam rangka pengembangan mutu kelembagaan.

2.2 Nilai dan Semangat Evaluasi Mutu Internal

Untuk mencapai sasaran monitoring dan evaluasi mutu layanan internal maka seluruh pemangku kepentingan mesti memiliki nilai dan semangat yang sama dan berorientasi pada pelayanan prima. Nilai-nilai yang menjadi ruh bagi pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini antara lain:

1. Komitmen. Sikap ini harus tertanam pada diri pengelola, dosen dan staff administrasi dalam menyusun rencana dan pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi secara periodic sehingga hasil monev dapat dijadikan sebagai dasar penyusunan kebijakan di masa mendatang.
2. Tanggung jawab. Setiap pengelola, dosen dan staff administrasi dapat melaksanakan setiap program dan kegiatan dengan penuh tanggung jawab.
3. Kepatuhan. Kesamaan persepsi dan tindakan merupakan kunci penting dalam pencapaian target kinerja. Untuk itu kepatuhan unsur kerja terhadap rencana program sangat diperlukan.
4. Evaluasi. Setiap program dan kegiatan harus dilakukan evaluasi untuk menemukan kekuatan, kelemahan dan perbaikan berikutnya.
5. Perbaikan Berkelanjutan. Rekomendasi yang diperoleh dari proses evaluasi harus segera ditindaklanjuti untuk menutupi kelemahan pada program sebelumnya.

BAB II

HASIL PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI MUTU LAYANAN INTERNAL

2.1 Strategi Pengumpulan Data

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, maka teknis pelaksanaan pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan mudah. Pemanfaatan sarana komunikasi berupa Google Form menjadikan mudah dalam penyusunan instrumen pengukuran kinerja, sekaligus pengisian atau tanggapan dari responden.

Dengan menggunakan Google Form, responden akan merasa nyaman dalam memberikan tanggapan atas apa yang dirasakan selama berhubungan dengan Pascasarjana UNTIRTA. Formulir ini dibagikan di setiap semester, yaitu pada akhir semester.

Data yang diperoleh sangat cepat dan kemudian hasilnya dapat dilakukan analisis untuk mengetahui berbagai persoalan yang dihadapi oleh mahasiswa maupun *stakeholder* lainnya.

2.2 Hasil Survey Kepuasan Dosen

2.2.1 Persepsi Dosen terhadap Kinerja Pascasarjana UNTIRTA

Data ini merupakan hasil survey yang dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu Pascasarjana UNTIRTA pada tahun akademik 2019/2020 Semester Genap.

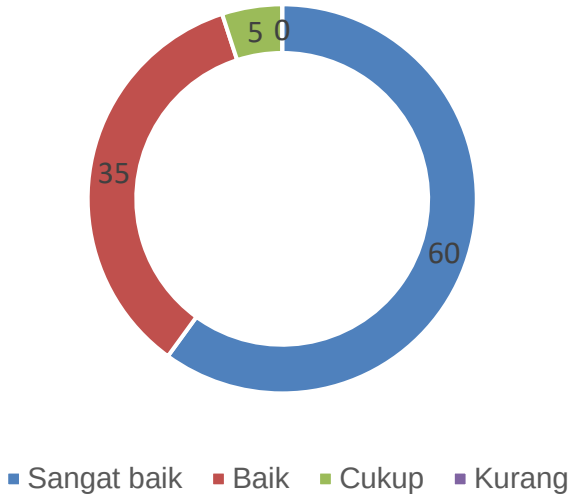
NO	KRITERIA	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	Bagaimana menurut anda kemampuan UPPS Pascasarjana Untirta dalam memberikan pelayanan pendidikan?	40%	54%	6%	0%
2	Bagaimana menurut anda kemampuan UPPS Pascasarjana Untirta dalam memberikan pelayanan penelitian?	22%	70%	8%	0%
3	Bagaimana menurut anda kemampuan UPPS Pascasarjana Untirta dalam memberikan pelayanan pengabdian kepada masyarakat?	21%	63%	16%	0%
4	Bagaimana menurut anda kemampuan UPPS Pascasarjana Untirta dalam memberikan pelayanan pengelolaan keuangan?	11%	75%	14%	0%

5	Bagaimana menurut anda kemampuan dari UPPS Pascasarjana Untirta dalam membantu dosen dan memberikan layanan dengan cepat?	48%	52%	0%	0%
6	Bagaimana menurut anda kemampuan UPPS Pascasarjana Untirta untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai?	40%	52%	8%	0%
7	Bagaimana menurut anda kesediaan/kepedulian UPPS Pascasarjana Untirta untuk memberi perhatian kepada dosen?	46%	54%	0%	0%

2.2.2 Analisa Data Survey Kepuasan Dosen

a. Kemampuan Pascasarjana UNTIRTA dalam memberikan pelayanan pendidikan.

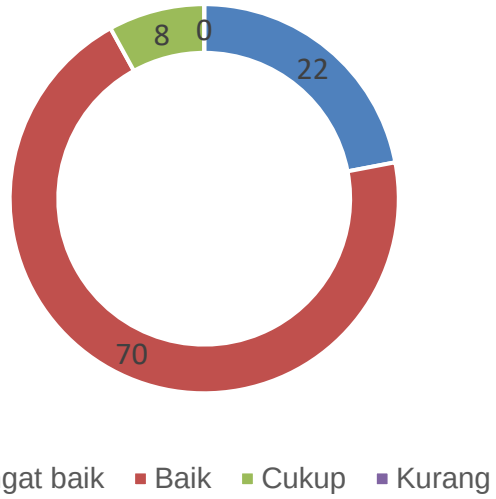
Dari data ini menunjukkan bahwa responden sebanyak 95% menyatakan bahwa UPPS dan PS sudah baik memberikan layanan bidang pendidikan secara baik. Hal ini disebabkan oleh kualitas dosen, kualitas mutu perkuliahan dan sarana pendukung selama proses pembelajaran sudah memenuhi ekspektasi.



Gambar 1. Tingkat kepuasan layanan pendidikan

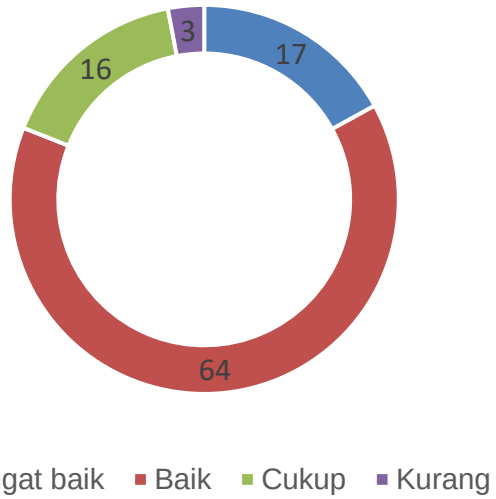
b. Kemampuan Pascasarjana UNTIRTA dalam memberikan pelayanan penelitian.

Responden menyatakan kepuasan atas layanan Pascasarjana UNTIRTA dalam penelitian dapat dikatakan sudah baik yakni 70% menyatakan baik dan 22% menyatakan sangat baik. Angka ini cukup menggembirakan, tetapi persentase baik ini masih cukup tinggi. Masih sama dengan semester sebelumnya. Artinya ada yang harus diperhatikan di masa mendatang, terutama menyangkut sarana penelitian. Saat ini masih dapat diatasi dengan adanya kerjasama penelitian dan kerjasama dengan lembaga lain.



Gambar 2. Tingkat kepuasan layanan penelitian

c. Kemampuan Pascasarjana UNTIRTA dalam memberikan pelayanan pengabdian kepada masyarakat.

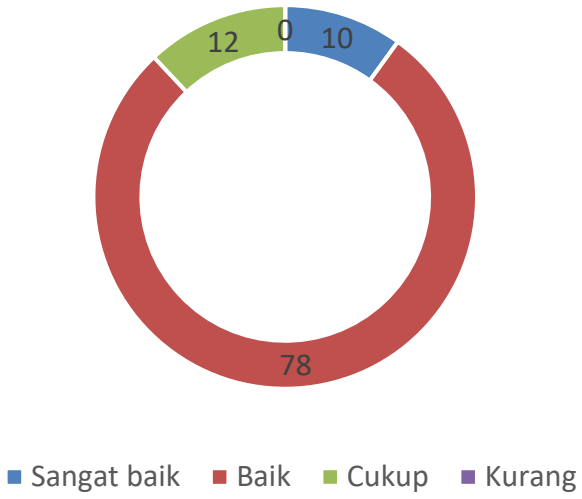


Gambar 3. Tingkat kepuasan layanan pengabdian kepada masyarakat

Jika diperhatikan dari Gambar 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan di bidang pengabdian kepada masyarakat cenderung rendah. Responden yang memberikan penilaian “cukup” cenderung naik di layanan ini. Hal ini menunjukkan bahwa kiprah atau kegiatan pengabdian Pascasarjana UNTIRTA belum maksimal digarap. Kondisi dapat menjadi peluang sekaligus tantangan di masa mendatang.

d. Kemampuan Pascasarjana UNTIRTA dalam memberikan pelayanan pengelolaan keuangan.

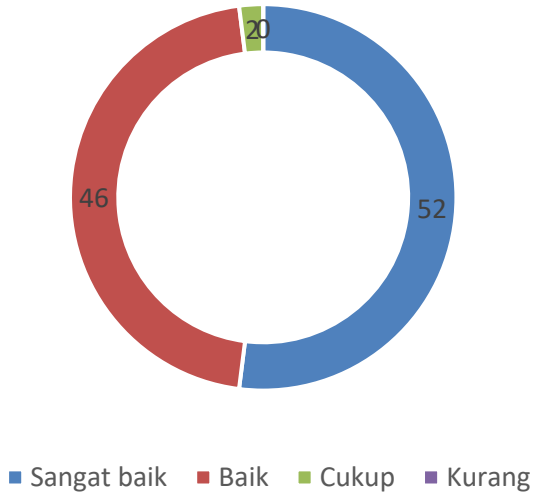
Pengelolaan keuangan merupakan salah satu faktor utama dalam menjamin terselenggaranya pendidikan yang baik. Responden yang menyatakan bahwa pengelolaan anggaran “sangat baik” hanya sebesar 10%. Meningkat dari semester sebelumnya. Sedangkan yang menyatakan bahwa pengelolaan anggaran “baik” sebesar 78%. Angka ini masih cukup baik, tetapi harus terus ditingkatkan. Pengelolaan anggaran akan terlihat pada seberapa besar program atau kegiatan yang didanai dapat dirasakan oleh mahasiswa, dosen, dan staff akademik lainnya.



Gambar 4. Tingkat kepuasan layanan pengelolaan keuangan

e. Kemampuan Pascasarjana UNTIRTA dalam membantu dosen dan memberikan layanan dengan cepat.

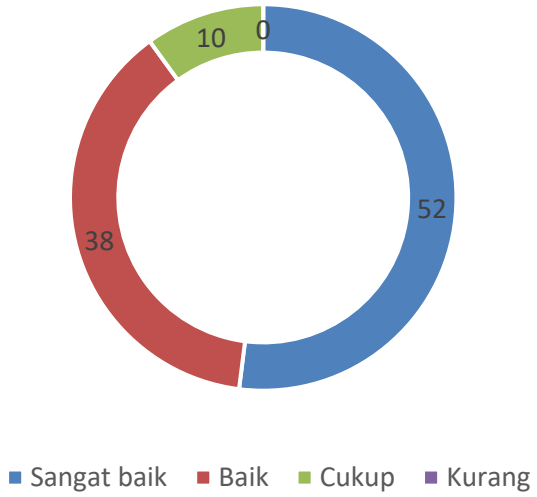
Hasil ini sangat memuaskan karena capaian kepuasan mencapai 100% menyatakan baik dan sangat baik. Hal ini mengidikasikan bahwa Pascasarjana UNTIRTA sangat responsive terhadap kebutuhan dosen. Layanan yang diberikan kepada dosen sudah berjalan sangat baik.



Gambar 5. Tingkat kepuasan kecepatan layanan bagi dosen

f. Kemampuan Pascasarjana UNTIRTA dalam memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai.

Gambar 6 menunjukkan bahwa layanan Pascasarjana UNTIRTA dalam membuat perencanaan program dan pembentukan karakter layanan kepada dosen sudah baik.

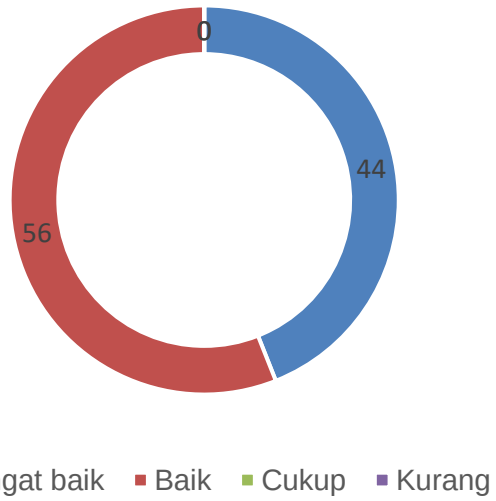


Gambar 6. Tingkat kepuasan kesesuaian layanan bagi dosen

g. Kemampuan Pascasarjana UNTIRTA dalam memberikan kepedulian dan perhatian kepada dosen.

Pascasarjana UNTIRTA telah menunjukkan kepedulian dan perhatian yang sangat baik bagi dosen. Jika kondisi ini terus dapat dibangun maka karakteristik

kebersamaan akan menjadi kekuatan dalam mengembangkan dan mencapai visi, misi dan tujuan penyelenggaraan Pascasarjana UNTIRTA.



Gambar 7. Tingkat kepuasan kecepatan layanan bagi dosen

2.3 Analisa Data Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

2.3.1 Persepsi Tenaga Kependidikan terhadap Kinerja Pascasarjana UNTIRTA

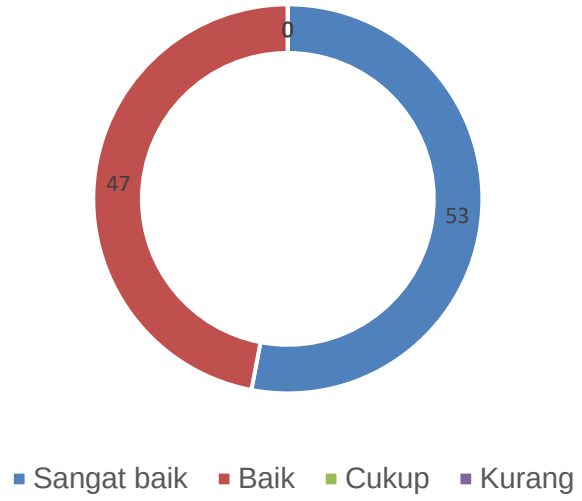
Data ini merupakan hasil survey yang dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu Pascasarjana UNTIRTA pada tahun akademik 2019/2020 Semester Genap.

NO	KRITERIA	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	Bagaimana menurut anda kemampuan UPPS Pascasarjana Untirta dalam memberikan layanan pengelolaan SDM?	52%	48%	0%	0%
2	Bagaimana menurut anda kemampuan dari UPPS Pascasarjana Untirta dalam pengembangan SDM tenaga pendidik?	43%	53%	4%	0%
3	Bagaimana menurut anda kesediaan/ kepedulian UPPS Pascasarjana Untirta tersebut untuk memberi perhatian kepada tenaga pendidik?	35%	59%	6%	0%

2.3.2 Analisa Data Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

a. Kemampuan Pascasarjana UNTIRTA dalam pengelolaan SDM.

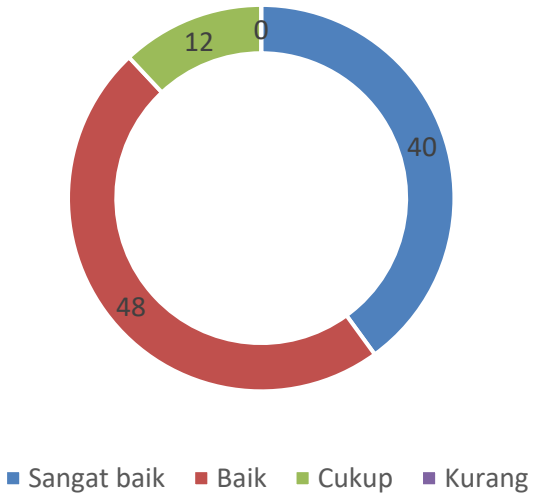
Pascasarjana UNTIRTA telah melakukan pengelolaan SDM yang baik. Hal ini ditandai dengan tingkat kepuasan yang tinggi atas kinerja yang dilakukan oleh Pascsarjana. Program kegiatan yang melibatkan tenaga kependidikan selama ini telah mampu memberikan semangat kekeluargaan di lingkungan Pascasarjana UNTIRTA.



Gambar 8. Tingkat kepuasan pengelolaan SDM

b. Kemampuan Pascasarjana UNTIRTA dalam pengembangan SDM.

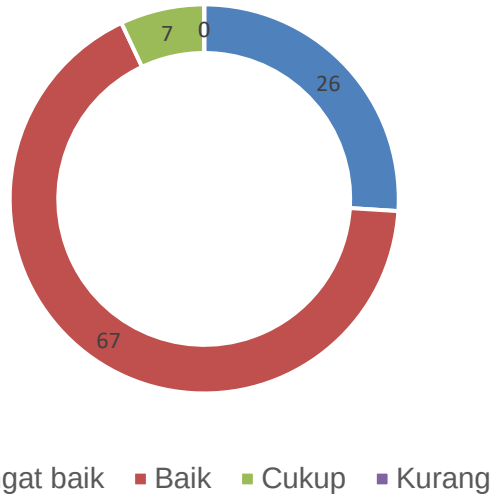
Pengembangan SDM Pascasarjana UNTIRTA sudah baik, tetapi harus terus ditingkatkan melalui kegiatan-kegiatan workshop atau mengikutsertakan pegawai dalam kegiatan ilmiah atau sertifikasi kompetensi keahlian



Gambar 9. Tingkat kepuasan pengembangan SDM

c. Kepedulian Pascasarjana UNTIRTA kepada Tenaga Pendidik.

Kepedulian yang ditunjukkan oleh pengelolan Pascasarjana UNTIRTA kepada para tenaga kependidikan sudah baik. Kepedulian pengelola dalam kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan perlu terus ditingkatkan sehingga timbul rasa dari tenaga kependidikan sebagai keluarga besar.



Gambar 10. Kepedulian Pascarjana terhadap tenaga kependidikan

2.4 Analisa Data Survey Kepuasan Mitra

2.4.1 Persepsi Mitra terhadap Kinerja Pascasarjana UNTIRTA

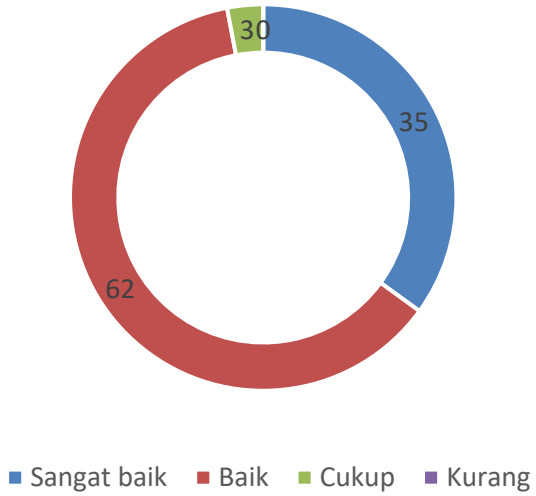
Data ini merupakan hasil survey yang dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu Pascasarjana UNTIRTA pada tahun akademik 2019/2020 Semester Genap.

NO	KRITERIA	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	Apakah kerjasama tersebut berjalan dengan baik?	38%	62%	0%	0%
2	Apakah kerjasama tersebut memberikan manfaat pada instansi saudara?	56%	44%	0%	0%
3	Apakah instansi saudara puas dengan pelayanan UPPS Pascasarjana Untirta?	59%	41%	0%	0%

2.4.2 Analisa Data Survey Kepuasan Mitra

a. Performa Layanan Kerjasama

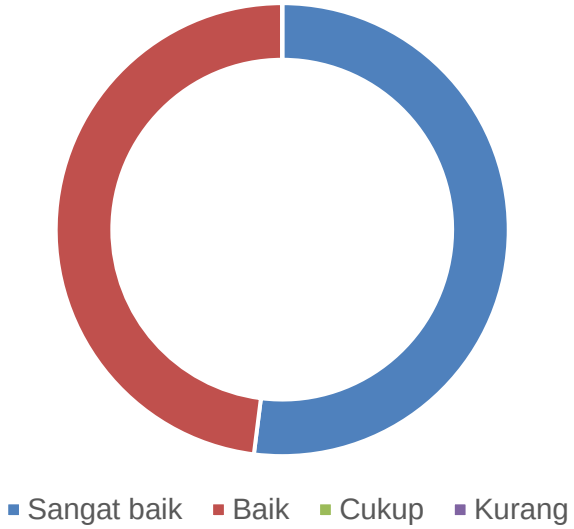
Pascasarjana UNTIRTA telah mampu memberikan layanan yang baik bagi mitra kerjasama. Kondisi harus terus ditingkatkan agar setiap jalinan kerjasama dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.



Gambar 11. Layanan kerjasama

b. Nilai Manfaat Kerjasama

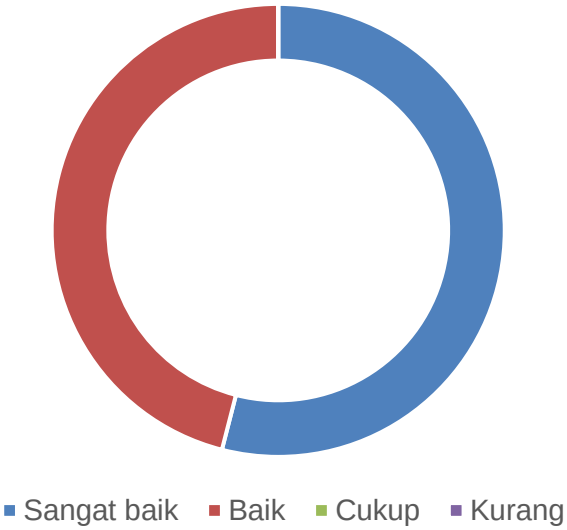
Mitra kerjasama Pascasarjana UNTIRTA menyatakan bahwa kerjasama yang dibangun selama ini memberikan manfaat bagi institusinya. Ini menjadi angin segar bagi Pascasarjana UNTIRTA untuk mengembangkan jalinan dan jaringan kerjasama yang lebih luas. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan kerjasama ini sangat baik dan memuaskan bagi mitra.



Gambar 12. Manfaat Kerjasama

c. Kepuasan Layanan Kerjasama

Tingkat kepuasan mitra sangat baik terhadap layanan yang diberikan oleh Pascasarjana UNTIRTA. Kondisi ini harus terus dijaga, bahkan dapat ditingkatkan lebih baik lagi. Dengan demikian kerjasama dapat menjadi kekuatan dalam pengembangan mutu pendidikan dan kelembagaan Pascasarjana UNTIRTA.



Gambar 13. Tingkat kepuasan kerjasama

BAB III

REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

3.1 Layanan Dosen

Berdasarkan evaluasi dan analisa, maka ada tiga komponen pokok yang masih harus dilakukan perbaikan oleh Pengelola Pascasarjana UNTIRTA, antara lain:

1) Layanan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
2) Pengelolaan Keuangan.
3) Pengembangan SDM Tendik.

Ketiga komponen masih rendah dalam respon “sangat baik”. Hal ini mengindikasikan masih banyak persoalan yang harus diselesaikan dan dicarikan jalan keluarnya. Dengan demikian ada beberapa rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Layanan kegiatan pengabdian kepada masyarakat
   1) Peningkatan kapasitas dosen dalam melakukan kegiatan pengabdian. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah dengan mengadakan pelatihan, workshop atau seminar tentang pengabdian masyarakat.
   2) Identifikasi kegiatan pengabdian masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan banyak survey dan observasi di lapangan. Dengan demikian akan diperoleh ide dan cara penyelesaian atas kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat.
   3) Studi banding ke kampus lain yang memiliki kegiatan pengabdian masyarakat seperti desa binaan, pengembangan dan penguatan masyarakat.
b. Pengelolaan keuangan
   1) Keterlibatan program studi dalam menyusun anggaran dengan memberikan alokasi anggaran, di mana program studi dapat menentukan sendiri alokasi anggaran sesuai dengan tujuan penyelenggaraan program studi.
   2) Identifikasi alokasi anggaran agar sesuai dengan visi, misi dan tujuan.
   3) Penentuan program prioritas anggaran.

3.2 Layanan Tenaga Kependidikan

Tanggapan yang diberikan oleh tenaga kependidikan terhadap kinerja layanan Pascasarjana UNTIRTA dapat dikatakan baik, tetapi belum memuaskan. Ada 2 layanan yang belum dianggap maksimal antara lain:

1) Pengembangan SDM.
2) Kepedulian terhadap Tenaga Kependidikan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka ada beberapa langkah yang dapat diambil oleh Pengelola Pascasarjana UNTIRTA, antara lain:

a. Pengembangan SDM.
   1) Perlu dilakukan identifikasi kompetensi setiap tenaga kependidikan, sehingga Pascasarjana UNTIRTA dapat mengikutsertakan pegawai dalam kegiatan pelatihan.
   2) Memberikan alokasi anggaran bagi para pegawai untuk mengikuti kegiatan pelatihan, seminar, dan sertifikasi kompetensi sesuai kebutuhan.
   3) Perlu dilakukan pertemuan rutin dengan pegawai secara formal maupun informasl, seperti coffee morning, olah raga bersama, atau rekreasi bersama.
b. Kepedulian terhadap Tenaga Kependidikan.
   1) Perlu dibangun kebersamaan antara pengelola, dosen dan pegawai melalui kegiatan social.
   2) Melakukan kunjungan rutin ke rumah tenaga kependidikan.

3.3 Layanan Mitra

Layanan Pengelola Pascasarjana terhadap mitra kerjasama sudah sangat baik. Kelemahan yang masih dijumpai adalah kurang maksimalnya dalam alur pelaksanaan kegiatan. Hal-hal yang dapat dilakukan di masa mendatang, antara lain:

1) Penyederhanaan alur birokrasi.
2) Penunjukkan tim kecil yang memiliki tanggung jawab penuh atas kegiatan kerjasama.
3) Pembentukan unit kerjasama di lingkup Pascasarjana UNTIRTA.

BAB IV

PENUTUP

Kegiatan monitoring dan evaluasi adalah perwujudan konsep PDCA (plan – do – check – action) secara berkelanjutan. Dengan menerapkan monev pada setiap kegiatan maka akan dapat dilakukan identifikasi atas persoalan yang menjadi hambatan pencapaian visi, misi, dan tujuan penyelenggaraan Program Pascasarjana UNTIRTA.

Hasil monitoring dan evaluasi dapat menjadi dasar dalam melakukan penilaian kinerja dosen, pegawai dan mitra. Hasil monev akan memberikan arah perbaikan kelembagaan di masa yang akan datang. Dengan demikian, perbaikan secara berkelanjutan akan menjadi budaya kerja bagi institusi.