

LAPORAN



STUDI KELAYAKAN DAN KENDALI MUTU FTIK

UNIT PENJAMIN MUTU
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONTIANAK
2021



**UNIT PENJAMIN MUTU
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONTIANAK
2021**

PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas nikmat sehat dan kesempatan yang diberikan sehingga kami bisa menyelesaikan laporan ini. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan pada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita menuju zaman yang penuh peradaban.

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan ridha-Nya-Allah SWT, kegiatan Studi Kelayakan dan Kendali Mutu FTIK telah terlaksana sesuai jadwal. Kegiatan ini dilaksanakan dalam upaya untuk mengembangkan perangkat dan melakukan survey kelayakan dan kendali mutu di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK). Terlaksana dan tercapainya semua yang terjadi atas kerja sama semua pihak yang terkait dan adanya kerja sama yang baik antar panitia dalam menjalankan tugas masing-masing dari mulainya kegiatan sehingga penutupan.

Dengan kerendahan hati, dalam kesempatan ini kami menghaturkan ucapan terima kasih atas segala bantuan dari berbagai pihak terutama kepada validator, pemateri serta jajaran pimpinan dan staf FTIK IAIN Pontianak. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini. Mudah-mudahan kegiatan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya di lingkungan FTIK IAIN Pontianak.

Namun demikian, kami sebagai panitia menyadari bahwa apa yang telah kami kerjakan belumlah sempurna dalam berbagai sisi. Maka dari itu, segala saran yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan kegiatan ini sangat kami harapkan.

Semoga kita semua selalu mendapat kemudahan dan diberikan kesehatan oleh Allah SWT. Aamiin.

Pontianak, 02 Desember 2021

Ketua Panitia

Dr. Istiqomah, MA

RINGKASAN EKSEKUTIF

Studi Kelayakan dan Kendali Mutu Fakultas merupakan suatu kegiatan sebagai upaya penjaminan berlangsungnya proses PPEPP di lingkungan FTIK IAIN Pontianak. Pengawasan dan pengendalian kegiatan dilakukan dalam 2 (dua) bentuk, meliputi: a) pengawasan dan pengendalian kegiatan pembelajaran dan pelayanan pendidikan dengan disesuaikan kepada dokumen-dokumen acuan mutu pendidikan tinggi nasional maupun SPMI; dan b) melakukan studi kelayakan mutu internal dengan menghimpun umpan balik seluruh pengguna (*user*) sistem maupun segala bentuk kegiatan yang diselenggarakan di lingkungan FTIK IAIN Pontianak. Hasil studi berupa dokumen Survey Mutu Internal fakultas yang disesuaikan kepada konsep PPEPP perguruan tinggi, dan diolah dengan mempertimbangkan umpan balik pengguna terkait, sehingga dapat dijadikan acuan penting bagi perbaikan berkelanjutan (*continous improvement*).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONTIANAK
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jalan Letnan Jenderal Soeprapto Nomor 19 Pontianak 78122
Telepon/Faksimile : (0561) 734170 E-mail: humas@iainptk.ac.id
Website: www.iainptk.ac.id

LAPORAN

STUDI KELAYAKAN DAN KENDALI MUTU FTIK

A. PENDAHULUAN

1. Umum

Studi Kelayakan dan Kendali Mutu Fakultas merupakan suatu kegiatan sebagai upaya penjaminan berlangsungnya proses PPEPP di lingkungan FTIK IAIN Pontianak. Pengawasan dan pengendalian kegiatan dilakukan dalam 2 (dua) bentuk, meliputi: a) pengawasan dan pengendalian kegiatan pembelajaran dan pelayanan pendidikan dengan disesuaikan kepada dokumen-dokumen acuan mutu pendidikan tinggi nasional maupun SPMI; dan b) melakukan studi kelayakan mutu internal dengan menghimpun umpan balik seluruh pengguna (*user*) sistem maupun segala bentuk kegiatan yang diselenggarakan di lingkungan FTIK IAIN Pontianak. Hasil studi berupa dokumen Survey Mutu Internal fakultas yang disesuaikan kepada konsep PPEPP perguruan tinggi, dan diolah dengan mempertimbangkan umpan balik pengguna terkait, sehingga dapat dijadikan acuan penting bagi perbaikan berkelanjutan (*continous improvement*).

Perguruan Tinggi adalah penghasil produk berupa sumber daya manusia (SDM) yang menawarkan jasa sebagai bentuk layanan. Demikian halnya dengan FTIK IAIN Pontianak. Layanan yang ditawarkan selayaknya

memenuhi 5 unsur kualitas layanan.

Kualitas layanan yang ditawarkan selayaknya memenuhi 5 unsur yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur ini disingkat RATER (Parasuraman, 2001) dikutip oleh Mularsih & Aritonang (2017). Singkatan ini dimulai dengan *responsiveness*. Dalam Bahasa Indonesia *responsiveness* diartikan sebagai tanggapan. Mardiana (Oktober, 2021) di acara workshop pengembangan instrumen layanan publik yang diselenggarakan UPM FTIK IAIN Pontianak menjelaskan “ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas”. Dari uraian ini dapat dimaknai bahwa tanggap ditujukan pada kualitas dari pelayan yang diukur dari sisi akurasi waktu dan pesan serta. Dengan kata lain, waktu dan pesan dikelola secara efisien dan efektif.

Assurance berasal dari *to assure* yang diartikan menjamin. Mardiana (Oktober, 2021) menyatakan jaminan layanan mencakup 3 aspek yaitu “pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap layanan”. Ketiga aspek diasosiasikan bermuara pada aspek kognitif dan afektif.

Tangible bersinonim dengan kata *concrete*. Dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai nyata terlihat dan dirasakan. *Tangible* dalam makna layanan publik dijelaskan oleh Mardiana (Oktober, 2021) yaitu ‘kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal / eksternal’. Kualitas layanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna, seperti: ruangan, peralatan, penampilan pegawai, dan bahan layanan yang nampak

Empathy diartikan turut merasakan. Mardiana (Oktober 2021) menjelaskan empati sebagai ‘berupaya memahami keinginan pelanggan’. Akhirnya, *reliability* atau handal. Dalam perspektif kepuasan layanan, hal ini adalah “kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya”.

Mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah maka terdapat 14 unsur minimal dalam layanan yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya layanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Keempat belas unsur layanan ini terangkum dalam *tangibles/bukti fisik, reliability/keandalan, responsiveness/ketanggapan, assurance/jaminan & kepastian, dan empathy*. Pada survey ini menggunakan 14 unsur tersebut dijabarkan ke dalam beberapa pernyataan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengembangkan instrument penilaian berbasis akreditasi 9 kriteria dan melakukan ujicoba skala terbatas dalam rangka memperbaiki kualitas layanan sehingga tercapai layanan prima.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari kegiatan studi kelayakan dan kendali mutu adalah seluruh Unit Pengelola Program Studi (UPPS) maupun seluruh mahasiswa di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Pontianak. Dokumen Survey Mutu Internal dapat digunakan secara strategis untuk perbaikan pelayanan pendidikan maupun kependidikan secara berkelanjutan, sehingga pengguna terkait dapat merasakan manfaatnya.

4. Dasar

Dasar Hukum Tugas Fungsi / Kebijakan

- a. Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
- b. Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
- c. Undang-Undang RI Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelola dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
- d. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Tahun 2021;
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
- f. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pontianak menjadi Institut Agama Islam Negeri Pontianak (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 123);
- g. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 777 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Keputusan dan Instrumen Hukum lainnya pada Kementerian Agama;
- h. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri, sebagai mana diubah dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018;
- i. Surat Pengesahan DIPA Petikan Institut Agama Islam Negeri Pontianak Tahun Anggaran 2021 Nomor : SP DIPA-025- 04.2424302/2021 tanggal

23 November 2020;

- j. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 119/PMK.02/2020 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2021;
- k. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama RI;
- l. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6/B.II/2/Pc/2021 tentang Pengangkatan Kembali Dalam Jabatan Semula Sebagai Rektor Institut Agama Islam Negeri Pontianak Periode 2018-2022;
- m. Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Pontianak Nomor 151 Tahun 2017 Tentang Pemberian Kuasa Penandatanganan Keputusan Rektor Sebagai Kuasa Pengguna Anggaran Dalam Penetapan Panitia/Pejabat Yang Terlibat Dalam Pelaksanaan Kegiatan dan Anggaran Institut Agama Islam Negeri Pontianak;
- n. Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Pontianak Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelola Keuangan Institut Agama Islam Negeri Pontianak Tahun Anggaran 2021.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Kegiatan dilaksanakan diawali dengan upaya menyelaraskan persepsi UPPS melalui wadah penyamaan persepsi berbentuk *focus group discussion* (FGD). Kegiatan tersebut akan diselenggarakan untuk membahas wacana meliputi: i) penetapan kisi-kisi dan pembahasan kerangka pikir evaluasi dan pengendalian; ii) validasi instrumen evaluasi; dan iii) diakhiri dengan pembahasan perolehan data.

Untuk mempermudah sekaligus memastikan kualitas evaluasi, maka diperlukan fokus pengembangan instrumen dengan cara membentuk panitia pengawasan dan pengendalian yang dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok wacana, meliputi standar proses pembelajaran, standar pelayanan pendidikan, dan

standar pelaksanaan kegiatan. Hasil seluruh rangkaian kegiatan kemudian disusun menjadi suatu cetak biru berbentuk dokumen survey mutu internal. Adapun tahapan dan waktu kegiatan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Kegiatan
1.	Perancangan instrumen berdasar dokumen mutu	Juni 2021
2.	Penerbitan SK Panitia Kegiatan	Juli 2021
3.	FGD penetapan kisi-kisi dan pembahasan kerangka pikir evaluasi	Juli 2021
4.	Pengembangan instrumen sebagai tindak lanjut FGD	Juni 2021
5.	Workshop Pembahasan dan Validasi instrumen	Oktober 2021
6.	Pelaksanaan Studi Kelayakan & Kendali Mutu	November 2021
7.	Pengolahan data kendali mutu	November 2021
8.	Pembahasan hasil pengolahan data kendali mutu	November 2021
9.	Penyusunan laporan survey	November-Desember 2021
10.	Pembuatan Laporan Kegiatan	Desember 2021

C. HASIL YANG DICAPAI

Adapun output dari kegiatan ini adalah: Instrumen umpan balik (*feedback*) kegiatan pembelajaran; Instrumen umpan balik penyelenggaraan pelayanan pendidikan; dan Hasil ujicoba Survey Mutu Internal.

Hasil survey magang 3 menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan unsur adalah **3,14**. Ini artinya **mutu pelayanan berada pada rentang BAIK** dan **kinerja unit pelayanan juga berada pada rentang BAIK**. Namun, angka 3,14 belum mencapai angka maksimal dalam rentang tersebut yaitu 3,25 atau belum mencapai

amat baik. Artinya, diasumsikan masih terdapat komponen yang perlu dimaksimalkan dalam mencapai mutu layanan di level dimaksud.

Adapun hasil survey kinerja layanan administrasi umum dan kepegawaian terhadap kegiatan belajar mengajar yang diberikan kepada mahasiswa diperoleh nilai rata-rata keseluruhan unsur adalah **3,11**. Ini artinya **mutu pelayanan berada pada rentang BAIK**. Meskipun demikian, perlu dilakukan perbaikan pelayanan pada semua unsur. Aspek yang memperoleh nilai rata-rata dibawah 3 (mendekati batas bawah kategori baik) perlu mendapatkan perhatian lebih, salah satunya adalah **“Keterjangkauan sistem informasi bahan ajar pembelajaran”**.

Untuk survey pengelolaan arsip dilakukan terhadap dosen dan mahasiswa, menghasilkan data sebagai berikut. Berdasarkan hasil survey terhadap dosen diperoleh nilai rata-rata keseluruhan unsur adalah 2,68. Ini artinya **mutu pelayanan berada pada rentang BAIK**. Namun angka 2,68 ini mendekati batas bawah kategori mutu baik yaitu 2,51 sehingga perlu dilakukan perbaikan pelayanan pada semua unsur. Adapun beberapa aspek yang mendapatkan nilai “kurang baik” perlu mendapatkan perhatian lebih antara lain:

1. Kegiatan sosialisasi untuk memudahkan pengguna menyelesaikan masalah terkait urusan kearsipan.
2. Ketersediaan ruang/media edukasi yang dapat diakses secara mudah
3. Sistem evaluasi arsiparis
4. Pedoman pengguna layanan kearsipan
5. Publikasi cetak biru/rencana strategis kearsipan

Adapun hasil survey terhadap mahasiswa diperoleh nilai rata-rata keseluruhan unsur adalah **3,02**. Ini artinya **mutu pelayanan berada pada rentang BAIK**. Meskipun demikian, perlu dilakukan perbaikan pelayanan pada semua unsur. Beberapa aspek yang memperoleh nilai rata-rata dibawah 3 (mendekati batas bawah kategori baik) perlu mendapatkan perhatian lebih, antara lain:

1. Kecepatan layanan oleh petugas terhadap mahasiswa
2. Kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap permasalahan

administratif

3. Ketersediaan ruang/media edukasi yang dapat diakses secara mudah

Terakhir adalah survey kinerja layanan administrasi umum dan kepegawaian terhadap pengelolaan kegiatan, anggaran, dan transparansi data, dimana diperoleh nilai rata-rata keseluruhan unsur adalah **2.97**. Ini artinya **mutu pelayanan berada pada rentang BAIK** dan **kinerja unit pelayanan juga berada pada rentang BAIK**. Namun, angka 2.97 tentu cukup jauh dari angka maksimal dalam rentang tersebut yaitu 3,25 atau belum mencapai amat baik. Artinya, diasumsikan masih terdapat komponen yang perlu dimaksimalkan dalam mencapai mutu layanan di level dimaksud. Selain itu, hal ini dapat juga disebabkan karena minimnya responden yang mengisi angket tersebut. Sehingga responden tidak dapat mewakili populasi FTIK IAIN.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kegiatan studi kelayakan dan kendali mutu FTIK, ada beberapa simpulan yang dibedakan berdasarkan survey yang dilakukan. Saran terhadap Magang III diutarakan terkait tata kelola, materi, dan transparansi keuangan. Tata kelola dinyatakan dengan ungkapan *lebih rapi & terarah, lebih dipersiapkan & lebih diperhatikan* di masa akan datang. Diutarakan juga asumsi terhadap tata kelola yang kurang sempurna yang di luar kuasa manusia yaitu wabah covid 19 yang mengharuskan pembekalan dilaksanakan secara online. Terkait tata kelola disarankan tentang waktu penarikan mahasiswa dari lokasi Magang III agar tidak bersamaan dengan penilaian akhir semester.

Materi Magang III disarankan memuat tentang aspek pengetahuan yaitu penyusunan prota, prosem, dan menghitung hari dan minggu efektif. Jika materi tidak mungkin disampaikan pada saat pembekalan disarankan diintegrasikan ke dalam salah satu mata kuliah. Materi Magang III disarankan juga untuk memuat aspek pengetahuan terkait penjelasan tentang penilaian dan penugasan. Akhirnya, tanggapan terhadap Magang III mengungkap kritik tentang keterbukaan dan

kejelasan dalam pengelolaan keuangan. Kritik juga diutarakan terkait perilaku petugas dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa.

Sedangkan untuk survey kinerja layanan administrasi umum dan kepegawaian terhadap kegiatan belajar mengajar, disampaikan beberapa hal yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kegiatan belajar mengajar, antara lain sebagai berikut :

1. Untuk perbaikan layanan Administrasi Umum dan Kepegawaian mengenai Kegiatan Belajar Mengajar dimasa akan datang agar dilakukan peningkatan terhadap ketiga unsur, baik Integritas dan Akuntabilitas Dosen, Sistem Pembelajaran Kelas, serta Aksesibilitas Sistem Informasi.
2. Pada unsur Integritas dan Akuntabilitas Dosen, diharapkan mampu memberikan layanan prima kepada mahasiswa dengan mengacu pada profesionalitas serta proporsional.
3. Pada unsur Sistem Pembelajaran Kelas, diharapkan pemangku kebijakan terkait hal ini bisa melakukan kajian dan evaluasi secara holistic untuk pengembangan dan perbaikan sistem pembelajaran kelas yang akan datang.
4. Pada unsur Aksesibilitas Sistem Informasi, diharapkan pemangku kebijakan dalam hal ini mengakomodir sarana dan prasarana terkhusus pada sistem informasi untuk keberlangsungan kegiatan belajar mengajar.
5. Perlu dilakukan upaya yang lebih baik untuk mendorong agar lebih banyak responden yang mengisi angket ini agar data yang diperoleh lebih valid dan diharapkan dapat memberikan masukan yang lebih baik terhadap FTIK IAIN Pontianak.

Pada survey ketiga, ada beberapa hal yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan arsip, antara lain sebagai berikut :

1. Untuk perbaikan layanan Administrasi Umum dan Kepegawaian mengenai Pengelolaan Arsip dimasa akan datang agar dilakukan peningkatan

terhadap ketiga unsur, baik Integritas dan Akuntabilitas Petugas, Sistem Tata Kelola dan Konsultasi Kearsipan, serta Aksesibilitas Informasi Kearsipan.

2. Pada unsur Integritas dan Akuntabilitas petugas, agar memberikan layanan yang cepat terhadap mahasiswa dan solutif terhadap permasalahan administratif mahasiswa.
3. Pada unsur sistem Tata Kelola dan Konsultasi Kearsipan, agar lebih menggiatkan kegiatan sosialisasi yang dapat membantu pengguna menyelesaikan masalah kearsipan dengan mudah, menyediakan ruang/media edukasi yang dapat diakses dengan mudah, dan sistem evaluasi arsiparis
4. Pada unsur Aksesibilitas Informasi Kearsipan, agar pedoman pengguna layanan kearsipan dan publikasi cetak biru/rencana strategis kearsipan dapat mudah diakses oleh pengguna.
5. Perlu dilakukan upaya yang lebih baik untuk mendorong agar lebih banyak responden yang mengisi angket ini agar data yang diperoleh lebih valid dan diharapkan dapat memberikan masukan yang lebih baik terhadap FTIK IAIN Pontianak

Dan untuk survey terakhir, untuk perbaikan layanan administrasi umum dan kepegawaian mengenai pengelolaan kegiatan, anggaran, dan transparansi data di masa akan datang agar dilakukan peningkatan terhadap ketiga komponen. Baik Integritas dan Akuntabilitas Petugas, Konsultasi dan Pendampingan Pengelola Anggaran Program/Kegiatan, maupun Aksesibilitas Informasi dan Transparansi Anggaran Kepegawaian

Terutama pada komponen Konsultasi dan Pendampingan Pengelola Anggaran Program/Kegiatan, aspek Ketersediaan sosialisasi cetak biru/rencana strategis perbaikan berkelanjutan sebagai tindak lanjut hasil evaluasi dimana mendapat hasil respon terendah sebesar 2.6 saja. Nilai ini mendekati batas bawah dari kategori mutu baik.

Selain itu, perlu dilakukan upaya yang lebih baik untuk mendorong agar lebih banyak responden yang mengisi angket ini agar data yang diperoleh lebih valid dan diharapkan dapat memberikan masukan yang lebih baik terhadap FTIK IAIN Pontianak

E. PENUTUP

Demikian laporan ini kami susun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, Desember 2021

Disusun Oleh:

Ketua UPM FTIK

Dr. Istiqomah, MA

NIP. 197306292001122001