LAPORAN KINERJA
LABORATORIUM BAHASA

DISUSUN OLEH:

Koordinator : Yuda Septian Kurniawan, M.Pd.
Anggota : 1. Hairiyanto, M.Pd.
2. Dina Yulita, M.Pd.
3. Dibi Apriansyah, M.Pd.

LABORATORIUM BAHASA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SYARIAH NAHDLATUL ULAMA (STIES-NU) BENGKULU
TAHUN 2023

Visi

Menjadi Laboratorium Bahasa yang berkualitas sebagai sarana pendukung tercapainya Visi dan Misi STIESNU Bengkulu menjadi Kampus unggul dalam melahirkan Akademisi, Praktisi Perbankan dan Pelaku Bisnis Syariah yang Berakhlakul Karimah pada Tahun 2026

Misi

1. Menunjang Kegiatan STIESNU BENGKULU melalui pemberian pelayanan pengajaran Bahasa Inggris dan Bahasa Arab untuk memenuhi keperluan akademis maupun non-akademis di lingkungan STIESNU BENGKULU.
2. Menyelenggarakan kegiatan yang bertujuan mengembangkan keterampilan berbahasa Inggris dan berbahasa Arab.
3. Berpartisipasi aktif dalam pemberdayaan masyarakat di dalam maupun di luar STIESNU BENGKULU dengan menyelenggarakan pelatihan Bahasa Inggris dan Bahasa Arab yang bersifat profesional.
4. Bekerjasama dengan pihak-pihak internal dan eksternal dengan pengembangan dan pelayanan Bahasa Inggris dan Bahasa Arab.

LEMBAR PENGESAHAN

1.	Jenis Berkas	: Laporan Kinerja
2.	Nama Unit	: Laboratorium Bahasa
3.	Nama Institusi (STIES-NU) Bengkulu	: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Nahdlatul Ulama
4.	Penanggung jawab	: Dodi Isran, M.Pd.Mat.
5.	Koordinator Penyusun	: Yuda Septian Kurniawan, M.Pd.
6.	Anggota Penyusun	: 1) Hairiyanto, M.Pd. 2) Dina Yulita, M.Pd. 3) Dibi Apriansyah, M.Pd.
7.	Periode	: Januari s.d Desember T.A. 2021/2023

Bengkulu, Desember 2023
Kepala Lab. Bahasa,

Yuda Septian Kurniawan, M.Pd.
NIDN. 2123099103

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....i

I. PENDAHULUAN 3

II. LINGKUP BAHASAN.....3

III. PELAKSANAAN.....7

IV. HASIL.....8

1. Hasil Audit Internal.....8
2. Umpan Balik Pelanggan..... 11
3. Kinerja dan Evaluasi Proses.....15
4. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan.....17
5. Tindak Lanjut Tinjauan Kinerja Sebelumnya.....18
6. Perubahan yang Mempengaruhi SPMI.....19
7. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SPMI..... 19

V. PENUTUP.....19

I. PENDAHULUAN

Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU didirikan pada bulan Juni tahun 2018, pada saat STIESNU BENGKULU masih berusia 2 tahun semejak berdiri pada bulan Juni 2016, dengan tujuan awal merencanakan dan melaksanakan pengajaran bahasa Inggris dan bahasa Arab, serta menyelenggarakan pelatihan untuk mengembangkan/meningkatkan kemampuan mahasiswa untuk keperluan akademik *(English and Arabic for Academic Purposes*). Dalam perkembangannya, Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU juga menyelenggarakan kegiatan-kegiatan pelatihan Bahasa Inggris dan Bahasa Arab untuk keperluan non-akademik untuk dosen dan karyawan.Pada awal pendiriannya, Laboratorium Bahasa dikepalai oleh seorang Kepala Lab yang secara langsung berada di bawah tanggung jawab Ketua STIESNU Bengkulu.

Sesuai dengan maklumat pelayanan Laboratorium Bahasa yaitu "*Memberikan Layanan Yang Terbaik Guna Mewujudkan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan*", untuk itu kami selalu mengupayakan hal- hal yang dapat meningkatkan kualitas Laboratorium Bahasa demi memberikan kepuasan kepada pengguna Laboratorium. Sebab, bagi kami kepuasan pengguna laboratorium merupakan prioritas dan tujuan dari Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU.

II. LINGKUP BAHASAN

Mengacu sistem penjamin mutu internal (SPMI), maka Laboratorium Bahasa melaksanakan tinjauan kinerja dengan ruang lingkup seperti yang dipersyaratkan, yaitu:

1. Hasil audit

   Pada bulan November 2019 Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU menjadi bagian dari Audit Mutu Internal (AMI) Lembaga Penjamin Mutu (LPM) Tahun 2019. Dari proses audit tersebut di Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU ditemukan beberapa temuan yang cukup penting untuk menjadi pertimbangan dalam Tinjauan Kinerja Perguruan Tinggi dalam rangka perbaikan dan penjaminan mutu Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU. Beberapa temuan tersebut antara lain:

   - Perlu dibuat MP pemeliharaan sarana dan prasarana (asset maintenance) disertai dengan bukti pelaksanaan (Dokumentasi) pemeliharaan.
   - Perlu di adakan pelatihan bagi SDM untuk peningkatan kinerja dan pelayanan.
   - Perlu di adakan studi banding ke Laboratorium Bahasa di Universitas lain untuk mencari gap analisis dan kelebihan Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU.

- Terkait dengan standar LPM STIESNU Bengkulu, Laboratorium Bahasa perlu memiliki copy sertifikat tes TOEFL dan TOAFL.
- Demi peningkatan pelayanan kepada pengguna lab, maka perlu ada pengajuan Bandwidth untuk melengkapisarana internet.
- Perlu dipasangnya Visi dan Misi Laboratorium Bahasa di papan pengumuman depan Laboratorium Bahasa agar calon pengguna lab mengetahui tupoksi Laboratorium Bahasa.
- Perlu dipasangnya Daftar Inventaris Laboratorium Bahasa di dalam ruangan agar pengguna lab mengetahui sarana dan prasarana Laboratorium Bahasa

2. Umpan balik pelanggan

Pelanggan Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU adalah pihak internal (mahasiswa, karyawan, dosen) dan eksternal (luar STIESNU BENGKULU) yang ingin menggunakan fasilitas dan pelayanan yang ada di Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU.

Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU selalu mengadakan pelaksanaan Evaluasi Kinerja Laboran dengan membagikan kuesioner pada pengguna lab sebagai upaya untuk mengetahui kepuasan pelanggan:

a. Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengguna lab
b. Kuesioner berisi tentang pertanyaan- pertanyaan terkait dengan kinerja Laboran dan sarana prasarana yang ada di Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU
c. Pembagian kuesioner dilakukan di akhir kegiatan
d. Laboran kemudian merekap dan mencetak hasil kuesioner.
e. Rekapan kuesioner diserahkan ke kepala Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU untuk di evaluasi. Hasil Kuesioner menjadi dasar bagi evaluasi proses pelayanan di Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU . Hasil kuesioner didiskusikan dengan Kepala Lab dan diharapkan akan meningkatkan performa kinerja setelah mendapatkan masukkan dari pengguna Lab.

Mekanisme untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan juga mengaju pada temuan 1st Surveillance AMI bahwa organisasi harus focus pada pelanggan, maka usaha untuk mendapatkan umpan balik pelanggan (customers feedback) wajib ada. Termasuk dalam customers feedback ini

adalah evaluasi kepuasan pelanggan dan penanganan keluhan. Hasil umpan balik pelanggan ini harus ada analisis/ pembahasan dan tindak lanjut.

3. Kinerja proses bisnis, meliputi capaian sasaran mutu dan capaian program kerja.

Capaian Sasaran Mutu:

a. Calon mahasiswa baru program SPMK kelas Bahasa Inggris dan Bahasa Arab
b. Mahasiswa semester akhir
c. Dosen STIESNU BENGKULU (dosen tetap dan tidak tetap)
d. Karyawan STIESNU BENGKULU

Capaian Program Kerja:

a. Memberikan tes TOEFL dan TOAFL serta wawancara bagi calon mahasiswa baru kelas Bahasa Inggris dan Bahasa Arab
b. Memberikan tes TOEFL dan TOAFL serta wawancara bagi mahasiswa semester sebagai syarat ujian dan kelulusan.
c. Memberikan pelatihan persiapan tes IELTS, TOEFL dan TOAFL bagi dosen yang akan melanjutkan sekolah keluar negeri.
d. Menyelenggarakan pelatihan kompetensi kemampuan berbahasa Inggris dan berbahasa Arab bagi dosen dan karyawan.

Pengembangan kegiatan ini melibatkan peran segala unsur yang ada di STIESNU BENGKULU. Kegiatan ini memerlukan dukungan dari semua Unit Kerja yang ada di lingkungan STIESNU Bengkulu yaitu bagian Akademik, dan Umum dan Perlengkapan di bawah bagian Keuangan dan Kepegawaian. Selain itu juga kegiatan ini juga menggandeng kerja sama dengan pihak Eksternal yaitu Lembaga Kursus Englis Academy Bengkulu agar capaian lebih memuaskan.

Dari hasil temuan audit 1st Surveillance AMI ditemukan belum adanya penetapan, perencanaan dan bukti pelaksanaan (rekaman) pemeliharaan. Untuk itu diperlukan perbaikan dalam penetapan pemeliharaan sarana-prasarana (asset maintenance). Penanggung jawab untuk penetapan pemeliharaan sarana- prasarana adalah Ka.Ur Umum dan Perlengkapan di bawah bagian Keuangan dan Kepegawaian.

4. Tindakan pencegahan dan tindakan koreksi

Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU selalu melakukan tindak lanjut berupa tindakan pencegahan dan perbaikan dari setiap ketidaksesuaian kinerja dan masukan dari pelanggan yang mengacu pada Borang Kritik dan Saran, Borang IKM, dan MP Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana. Segala kekurangan dan masukan dari borang-borang tersebut kemudian ditindaklanjuti berupa perbaikan dan pengajuan kepada unit Pengadaan, dan subbag Umum dan Perlengkapan di bawah bagian Keuangan dan Kepegawaian. Namun respon yang lama dari unit Pengadaan dan subbag Umum dan Perlengkapan di bawah bagian Keuangan dan Kepegawaian menjadi kendala bagi Laboratorium Bahasa dalam menindaklanjuti kekurangan dari para pengguna lab. Namun Laboratorium Bahasa selalu melakukan evaluasi secara berkala pada sarana dan prasarana lab agar hambatan tersebut tidak terjadi lagi.

5. Tindak lanjut tinjauan kinerja sebelumnya

Sebagaimana temuan visitasi 1st Surveullance AMI, yaitu perlunya management review (tinjauan manajemen) secara berkala. Kegiatan ini dimaksudkan untuk meninjau ulang manajemen organisasi tentang kesesuaian, kecukupan dan efektifitasnya. Untuk itu, sesuai klausul 5.6, tinjauan manajemen (minimal) harus: (a) hasil audit, baik internal maupun eksternal, (b) umpan balik pelanggan, termasuk penanganan keluhan, (c) capaian indikator kinerja atau sasaran mutu, (d) adanya tindakan pencegahan atau tindakan koreksi, (e) tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya, (f) perubahan internal dan eksternal organisasi yang berpengaruh terhadap sistem manajemen, dan (g) adanya saran/ koreksi terhadap manajemen organisasi. Sebagai bagian dari tinjauan kinerja, STIESNU Bengkulu melakukan perbaikan dalam penyusunan Tinjauan Kinerja yang disesuaikan dengan standar AMI.

6. Perubahan yang memengaruhi

Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU akan selalu terbuka terhadap masukan baik dari pihak internal maupu eksternal untuk meningkatkan sistem Manajemen Mutu. Audit Internal yang mengacu pada Audiversitas dilakukan secara berkala dan Audit Eksternal seperti BAN-PT dan Audit Mutu Internal kampus menjadi bahan masukan bagi perubahan untuk meningkatkan kualitas Sistem Penjamin Mutu Internal.

7. Saran dan masukan untukmperbaikan SPMI unit kerja

Saran dan masukan dari stakeholder untuk perbaikan SPMI adalah karena Lab Bahasa STIESNU BENGKULU tidak melayani customer dari luar STIESNU Bengkulu, stakeholder berharap agar setiap kegiatan agar diagendakan. Selain itu, keberadaan sarana prasarana maupun kurangnya fasilitas di Lab Bahasa juga perlu ditingkatkan. Untuk rekomendasi bagi Tinjauan Kinerja selanjutnya, diharapkan agar pengajuan pengadaan barang di lingkungan STIESNU Bengkulu agar lebih ditingkatkan progresnya dalam menerima dan melayani setiap usulan pengadaan baik sarana prasarana maupun perbaikan.

III. PELAKSANAAN

Tinjauan Kinerja dilaksanakan dengan metode rapat Tinjauan Manajemen secara eksternal maupun internal. Secara eksternal maksudnya LPM STIESNU BENGKULU melakukan rapat Tinjauan Manajemen dengan Lab Bahasa STIESNU Bengkulu. Sedangkan secara internal maksudnya Kepala LPM STIESNU BENGKULU memberikan sosialisasi Tinjauan Manajemen melalui rapat dengan pimpinan unit kerja di STIESNU BENGKULU baik Kepala Prodi, maupun Laboratorium. Rapat Tinjauan Kinerja ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 bertempat di Gedung STIESNU BENGKULU lantai II dan dihadiri oleh semua Kepala Prodi, maupun Laboratorium.

Dalam Rapat Tinjauan Kierja ini ketua LPM STIESNU BENGKULU mensosialisasikan hal-hal yang perlu dilakukan baik secara administrasi maupun teknis oleh masing-masing unit kerja dalam pelaksanaan TinjauanManajemen. Dalam hal ini LPM menghimbau agar tiap-tiap unit kerja melakukan persiapan, pengecekan tentang apa yang menjadi kekurangan atau temuan di unit kerja, upaya tindak lanjut, maupun evaluasinya.

Rapat Tinjauan Kinerja tersebut juga merupakan persiapan dalam rangka menghadapi Audit Internal Mutu tahun 2020. Dari rapat Tinjauan Kinerja tersebut diharapkan masing-masing unit kerja sudah menjalankan pelayanannya baik secara administrasi dan teknisnya sesuai dengan standar AMI yang mengutamakan pada kepuasan pelanggan. Dengan sudah melaksanakan apa yang disosialisasikan oleh LPM tersebut diharapkan standar pelayanan unit kerja di STIESNU BENGKULU akan jauh lebih baik. Dalam menjalani AMI, asesor yang terdiri dari (ketua auditor dan anggota) akan memeriksa semua mekanisme kerja yang ada di semua unit kerja, tindak lanjut dari temuan lama, kelengkapan masing-

masing dokumen, dan temuan-temuan baru. Apabila asesor menemukan temuan baru, asesor akan mendata dan memberikan saran kepada unit kerja tentang hal yang harus dilaksanakan. Hal ini diharapkan agar pada AMI siklus selanjutnya temuan tersebut sudah ditindak lanjuti dan manajemen kerja masing- masing unit menjadi lebih baik.

IV. HASIL

Hasil evaluasi kinerja Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU Tahun 2019 berikut ini disajikan sesuai urutan lingkup bahasan tinjauan Kinerja (lihat Bab II).

1. Hasil Audit Internal

Laboratorium Bahasa menjalani Audit Mutu Internal (AMI) tahun 2019 pada hari Senin tanggal 2 November 2019 bertempat di Laboratorium Bahasa lantai II STIESNU BENGKULU. Visitasi AMI ini dihadiri oleh dua Auditor/ Asesor:

1. Welti Wediasti, M.Pd. (ketua auditor)
2. Eeng Juli Aprianto, M.E. (anggota)
3. Azwar Rahmat, M.TPd. (anggota)

Visitasi AMI tahun 2019 ini membahas tentang klarifikasi perbaikan temuan AMI tahun 2018.
Dalam visitasi AMI ini Auditor Internal mengevaluasi temuan lama serta tindak lanjut dan status dari tindakan tersebut. Berikut temuan,tindak lanjut dan status tersebut:

No.	Temuan AMI th 2018	Tindak lanjut	Hasil Akhir
1	Perlu disusun job dan gap analisis SDM	Saat ini Lab Bahasa Inggris baru membuat daftar tupoksi SDM namun masih ada beberapa tupoksi yang belum bias dilakukan karena keterbatasan Tupoksi	Akan melaksanakan pelatihan Laboran dan Studi Banding dengan Lab Bahasa Inggris dari universitas lainnya
2	Tidak semua bisnis proses layanan sesuai dengan siklus PDCA	Semua kegiatan layanan sesuai dengan PDCA	OK

3	Konten pada menu sejarah tidak relevan.	Lab Bahasa sudah mempunyai website sendiri dan mengelolanya. Selain itu menu "Sejarah" pada website sudah relevan dan tidak mengikut pada "sejarah" website Kampus lagi	OK
4	AC sering bermasalah karena daya tidak stabil	Mengajukan Stabilizer/ Stavol agar dayanya stabil, sehingga tidak menyebabkan masalah pada AC	Pengajuan masih belum ada realisasi dari Unit Pengadaan. Saran dari Auditor adalah agar Lab membuat SLA (Service Level Agreement) untuk Memantau progress realisasi pengajuan barang di Lab.
5	Dokumentasi di tingkat Prodi, laboratorium harus memiliki copy dokumen verifikasi penerimaan barang	Lab Bahasa mempunyai "Borang Penyerahan Barang" sebagai bukti penerimaan realisasi dari pengajuan barang dari Unit Umum dan perlengkapan dan unit Pengadaan	OK
6	Dokumentasi belum lengkap	Semua dokumentasi dari setiap kegiatan dan MP sudah terekam dengan lengkap	OK
7	Tidak tersedia menu berbahasa inggris	Lab Bahasa sudah mempunyai official website yang dilengkapi dengan billingual	OK
8	Perlu ditambahkan tujuan unit kerja	Lab bahasa sudah mempunyai Tujuan unit kerja yang di upload di website lab	OK
9	Daftar Aset di tinglat Prodi kecukupannya 50%	Pengajuan masih belum ada realisasi dari Unit Pengadaan. Saran dari Auditor adalah agar Lab membuat SLA	OK

		(Service Level Agreement) untuk memantau progress realisasi pengajuan barang di Lab.	
10	Telah iimplementasikan namun dokumen belum lengkap (analisis dan tindak lanjut)	Lab Bahasa sudah membuat borang IKM untuk setiap kegiatan. Untuk setiap keluhan dari pengguna Lab Bahasa, Laboran langsung menindaklanjuti dan memperbaiki/mengadakan sarana prasarana/fasilitas yang kurang baik/ belum ada.	OK
11	Dokumen analisis dan tindak lanjut belum terdokumentasikan secara lengkap	Setiap masukan dari Borang IKM, Borang Kritik dan Saran selalu di analisi dan ditindaklanjuti secara langsung	

Dalam visitasi AMI ini Auditor Internal mengevaluasi temuan baru dan saran-sarannya sebagai berikut:

No	Saran dari Auditor/Asesor	Hasil Akhir
1	Struktur organisas dan tupoksi tersedia di website, namun perlu didokumentasikan dalam bentuk *printout* agar memudahkan akses bagi pelanggan	Struktur organisasi dan tupoksi sudah tersedia baik di website maupun di tampal diruangan lab dalam bentuk printout
2	SDM sudah mempunyai Job Description masing-masing, namun perlu disusun Job Analisis dan Gap Analisis, serta perlu adanya upaya untuk engembangan kompetensi SDM (misal melalui pelatihan, dll).	Untuk kedepannya Lab Bahasa Inggris akan melaksanakan pelatihan untuk Laboran dan Studi Banding dengan Lab di universitas lainnya
3	Sarana dan prasarana Lab Bahasa masih belum lengkap, sudah ada upaya mengajukan tambahan sarpras ke prodi, dan masih menunggu penyerahannya dari Unit Perencanaan/ Pengadaan. Daftar kebutuhan sudah diajukan, tinggal menunggu penyerahan. Namun metode pemeliharaan belum terdokumentasi	Pengajuan masih belum ada realisasi dari Unit Pengadaan. Saran dari Auditor adalah agar Lab membuat SLA (Service Level Agreement) untuk memantau progress realisasi pengajuan barang di Lab.
4	Belum ada jaringan internet internal lab, karena	Lab Bahasa saat ini sudah mempunyai

	jaringan wifi masih mengikuti wifi Fakultas, daya kadang-kadang masih naik turun, koneksi wifi seringkali lambat karena menjadi satu dengan wifi mahasiswa. Sehingga belum bisa menyelenggarakan test Toefl dalam bentuk ITP (sementara masih paper based). Upaya yang telah dilakukan dengan pengajuan peningkatan kapasitas bandwith.	jaringan internet berupa LAN Cable.

2. Umpan Balik Pelanggan

Umpan balik pelanggan merupakan acuan dari pelayanan dan fasilitas yang dinikmati pelanggan di Laboratorium Bahasa. Umpan balik pelanggan di Laboratorium Bahasa bisa diukur dari beberapa metode, yaitu: pengisian borang Kinerja, borang kritik dan saran, maupun keluhan secara langsung. Borang biasanya kami bagikan kepada pelanggan di akhir kegiatan untuk diisi, kemudian hasilnya di rekap dan dilaporkan kepada Ka Lab. Borang Kritik dan Saran di tempatkan di depan ruang Lab Bahasa agar diisi langsung oleh masyarakat (dosen, mahasiswa, dan karyawan STIESNU BENGKULU). Setiap ada Borang Kritik dan Saran yang masuk di kotak Kritik dan Saran, Laboran akan langsung mengambil, membaca, dan melaporkan kepada Ka.Lab. Keluhan langsung adalah keluhan yang disampaikan kepada pegawai yang ada di Lab Bahasa baik melalui Ka.Lab maupun Laboran. Berikut adalah Borang Evaluasi Kinerja Pegawai Laboatorium Bahasa dan Borang Kritik dan Saran:

Diantara ketiga metode untuk mendapatkan umpan balik pelanggan tersebut, hasil dari pengisian Borang Kinerja melalui proses perekapan dahulu sebelum dilaporkan kepada Ka Lab untuk ditindak lanjuti, berikut contoh dari perekapan borang Kinerja:

Sikap dan perilaku pegawai laboratorium

a. Sangat buruk : 0 mahasiswa (0 %)
b. Buruk :0 mahasiswa (0 %)
c. Cukup :0 mahasiswa (0 %)
d. Baik :2 mahasiswa (33,33 %)
e. Sangat baik : 4 mahasiswa (66,67 %)

Dari jumlah mahasiswa tersebut kemudian diprosentasekan dengan rumus sebagai berikut:

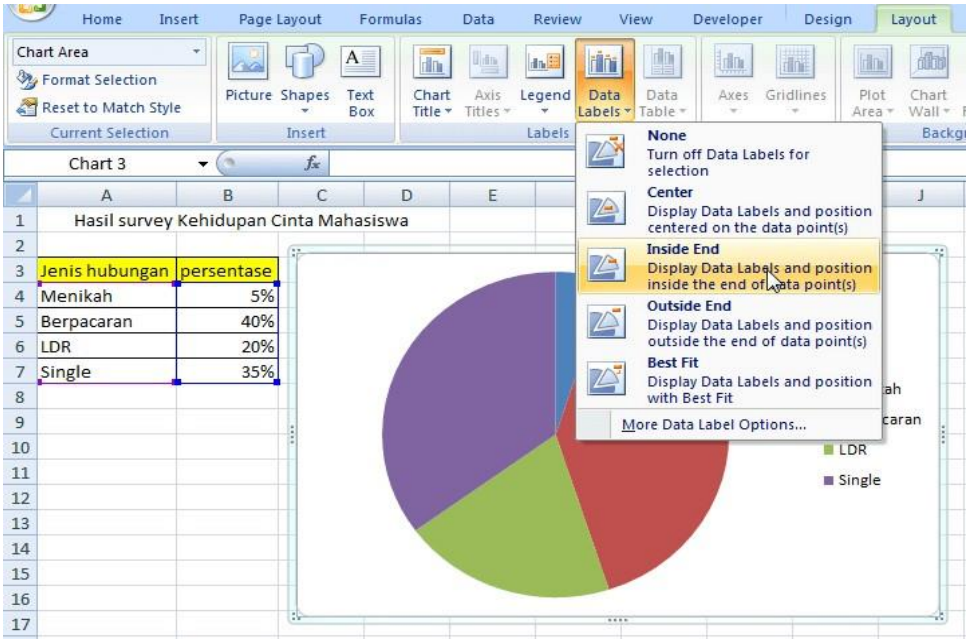
$$\frac{N \times 100\%}{\% \sum} = \ldots\ldots$$

N : jumlah orang yang memilih kriteria (sangat baik, baik, dll…)
N : total orang yang mengikuti kegiatan di lab

Contoh :

$$\frac{\text{Sangat bagus}}{\% \text{ Total peserta}} = \frac{5 \times 100\%}{20} = 25$$

Setelah dibuat prosentase tiap-tiap kriteria dari masing-masing aspek penilaian, langkah terakhir adalah dibuat grafik Pie (Pie Chart). Grafik ini digunakan apabila ingin mendapatkan grafik dalam bentuk kue (lingkaran) dari sebuah deret data tunggal. Fungsinya menunjukkan bagaimana point data berhubungan dengan keseluruhan data. Selain itu, dengan pie chart ini, keunggulannya adalah memudahkan pembaca untuk melihat prosentase dari tiap-tiap aspek dengan hanya melihat bentuk lingkaran (pie) di grafik tersebut. Pie Chart ini dibuat dengan menggunakan microsoft Excel. Berikut ini adalah salah satu contoh Pie Chart dengan Ms. Excel:



Berikut adalah salah satu contoh Pie Chart hasil dari rekapan Borang Kinerja Lab Bahasa. Dari Pie Chart dibawah ini kita tahu bahwa pada point “Sikap dan Perilaku Pegawai Laboratorium” sebanyak 33,33% orang mengatakan “Baik” dan sebanyak 66,67% orang mengatakan “Sangat Baik”.

Selain keluhan yang diambil dari Borang Kinerja, Lab Bahasa STIESNU Bengkulu juga mendapat masukan atau keluhan secara langsung dari pengguna jasa layanan Lab. Keluhan- keluhan dan tindak lanjut serta hasil akhirnya:

No	Jenis keluhan	Uraian	Tindak lanjut	Hasil Akhir
1	Sarana prasarana	Alas Mouse (Mouse Pad) tidak tersedia	Membuat surat pengajuan Mouse Pad ke Subbag Umum dan Perlengkapan dengan ditanda tangani Ka Lab Bahasa	Sudah terpenuhi
2	Fasilitas	Mouse pointer Sering berhent imendadak karena day alistrik tidak stabil. Hal ini sangat berdampak pada praktik mahasiswa	Membuat surat pengajuan pembelian Stavolt/ Stabilizer kepada unit Pengadaan dengan ditandatangani Ka Lab Bahasa	Belum terpenuhi

Adanya keluhan dari pelanggan adalah karena adanya ketidakpuasan. Tujuan dari Audit Mutu Internal adalah customer satisfaction. Untuk itu semua keluhan yang Lab Bahasa terima dari Borang Kinerja dan Borang Kritik serta Saran selalu kami upayakan tindaklanjutnya. Berikut adalah masukan dari Borang Kinerja dan Borang Kritik dan Saran:

No	**Jenis/Aspek/ Bidang/ Layanan yang dikeluhkan**	**Uraian Keluhan**	**Tindaklanjut (atau rencana)**
1	Sarana prasarana	AC kurang dingin	Membuat pengajuan perbaikan dan sudah terealisasi
2	Sarana prasarana	Daya listrik naik turun sehingga pergerakan	Membuat pengajuan stavolt dan UPS

		mouse pointer seringkali berhenti	
3	Sarana prasarana	Kursi kurang	Membuat pengajuan pembelian kursi tambahan dan sudah terealisasi
4	Sarana prasarana	Jaringan internet tidak ada	Membuat pengajuan pemasangan LAN Internet dan sudah terealisasi

3. Kinerja dan Evaluasi Proses

No.	ProgramKerja	Skor Capaian
A.	**Peningkatan Kompetensi Bahasa Inggris**	
1.	Peningkatan Kompetensi Bahasa Inggris dan Arab Dosen	100 %
2.	Peningkatan Kompetensi Bahasa Inggris dan Arab Laboran	**0 %**
3.	Peningkatan Kompetensi Bahasa Inggris dan Arab Tenaga Kependidikan	**0 %**
B.	**Pelayanan Praktikum**	
1.	Listening	100 %
2.	Speaking dan Reading	100 %
3.	Nahwu, Sharaf dan I'Rab	100 %
C.	**Test TOEFL**	
1.	Test TOEFL dan TOAFL Equivalen Kelas Bahasa Inggris dan Arab	100 %
2.	Test TOEFL dan TOAFL Mahasiswa Baru STIESNU BENGKULU	100 %
3.	Test TOEFL dan TOAFL Mahasiswa Program Sarjana Sebagai SyaratKelulusan	100 %

Berikut adalah Program Kerja Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU yang belum terlaksana / belum 100% beserta hambatannya:

No	Program Kerja yang Belum Terlaksana	Hambatan
1	Peningkatan Kompetensi Bahasa Inggris dan Bahasa Arab Laboran	Belum membuat proposal Peningkatan Kompetensi Bahasa Inggris dan Bahasa Arab Laboran

2	Peningkatan Kompetensi Bahasa Inggris dan Bahasa Arab Tenaga Kependidikan	Belum membuat proposal Peningkatan Kompetensi Bahasa Inggris dan Bahasa Arab Tenaga Kependidikan

No.	Sasaran Mutu atau Indikator Kinerja	Baseline	Target Th.2019	Capaian Th.2019	% Capaian
1.	**Pelayanan Praktikum Mata Kuliah Kompetensi Bahasa Inggris dan Bahasa Arab**	**Jumlah Layanan**	Melayani kelas reguler dan kelas Bahasa Inggris	Melayani kelas reguler dan kelas Bahasa Inggris dan Bahasa Arab	100 %
2.	**Tes TOEFL dan TOAFL Equivalen kelas B. Inggris**	**Jumlah Layanan**	Melayani kelas Bahasa Inggris dan Arab	Melayani kelas Bahasa Inggris dan Bahasa Arab	100 %
3.	**Pelatihan Peningkatan Kompetensi B. Inggris dan B. Arab Laboran**	**Jumlah Layanan**	Mengikuti Training Laboran	Belum ada traininguntuk Laboran Lab Bahasa Inggris dan B.Arab	**0 %**
4.	**Pelatihan peningkatan Kemampuan B. Inggris dan B. Arab untuk Tenaga Pendidikan**	**Jumlah Layanan**	Dapat terwujud	Belum terealisasi, Masih menunggu kebijakan Kampus	**0 %**
5.	**Pendampingan Academic Writing untuk dosen dalam**	**Jumlah Layanan**	Dapat terwujud	Belum terealisasi, Masih	100 %

	Publikasi Jurnal Internasional			menunggu kebijakan Kampus	
6	**Lomba Debat dan Speech Contest untuk mahasiswa**	**Jumlah Layanan**	Prodi EKIS melibatkan Lab Bahasa Inggris dalam kegiatan Debate English dan Speech Contest	Prodi EKIS tidak memakai Lab Bahasa Inggris dalam pelaksanaan kegiatan	100 %
7	**Pengelolaan website laboratorium**	**Jumlah Layanan**	Website lebih berkembang	Selalu update	100 %
8	**Kegiatan administrasi lab**	**Jumlah Layanan**	Lebih baik	Terkelola dengan baik	100 %
9	**Kursus Persiapan Tes TOEFL dan TOAFL untuk mahasiswa Baru**	**Jumlah Layanan**	Dapat terwujud	Belum terwujud untuk mahasiswa Baru. Namun TOEFL dan TOAFL untuk Dosen sudan dilaksanakan.	100 %

4. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan
   Berikut adalah tabel tentang tindakan koreksi, status serta tindakan pencegahan yang diperoleh dari keluhan, evaluasi kepuasan, temuan audit, evaluasi program kerja dan evaluasi sasaran mutu:

No	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/Closed)	Tindakan Pencegahan
A. Keluhan				

1.	Listrik tidak stabil	Membuat surat pengajuan barang pembelian Stavolt	Belum terpenuhi	Saran dari auditor untuk membeli jenset Menjaga dan memeriksa agar kursi tidak rusak sebelum dan sesudah kegiatan
2.	Bangku kurang	Membuat surat pengajuan barang pembelian kursi	OK	
B. Evaluasi Kepuasan				
1.	AC kurang dingin	Membuat surat pengajuan perbaikan (penambahan Ampere pada listrik)	OK	Mengecek agar AC Tidak rusak sebelum dan sesudah kegiatan
2.	Mouse Pad tidak ada	Membuat surat pengajuan barang pembelian Mouse Pad	OK	Mengecek dan menjaga agar Mouse Pad tidak rusak atau hilang sebelum dan sesudah kegiatan
C. Temuan Audit				
1.	MP Maintenance dan dokumentasi	Membuat MP Maintenance dan dokumentasinya	OK	Memastikan agar setiap kegiatan pemeliharaan sapras sesuai dengan MP dan juga mendokumentasikan nya
2.	Membuat Gap dan Job Analysis	Rencana untuk Studi Banding ke lab Bahasa kampus lain dan Pelatihan Laboran	Belum terpenuhi	Memastikan dan mengusahakan agar tahun depan sudah terlaksana
D. Evaluasi Program Kerja				

1.	Pelatihan Bahasa Inggris dan Arab bagi karyawan STIESNU BENGKULU	Berkonsultasi dan koordinasi lagi dengan Waka 1	Belum terpenuhi	-
2.	Debate English dan English Speech	Menawarkan kepada Kelas Bahasa Inggris dari prodi EKIS untuk memakai Lab dalam pelaksanaan kegiatan	Belum terpenuhi	-
E. Evaluasi Sasaran Mutu				
1.	Pelatihan Peningkatan Bahasa Inggris dan Arab Laboran	Akan mencari informasi dan membuat proposal pelatihan Laboran	Belum terpenuhi	-
2.	Pelatihan Peningkatan Bahasa Inggris dan Arab Tenaga Kependidikan	Akan mengusulkan kepada Prodi	Belum terpenuhi	-

5. Tindak Lanjut Tinjauan Kinerja Sebelumnya

No	Rekomendasi Tinjauan Manajemen Sebelumnya	Aspek	Tindak Lanjut yang SUDAH dilakukan	Kendala yang dihadapi	Rencana selanjutnya
1.	Pengadaan Bandwidth untuk koneksi internet	Fasilitas lab	Pengajuan koneksi WIFI / LAN Internet dan sudah terealisasi	Daya listrik tidak stabil	Perawatan berkala
2.	MP Maintenance	Dokumen	Membuat MP Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana Prasarana Lab	Pembuatan Nomor Dokumen oleh LPM	Melakukan maintenance sesuai dengan prosedur pada MP

3.	Studi Banding untuk menemukan Gap Analysis	Fasilitas dan sarana prasarana lab	Bertanya kepada Lab lain tentang format studi banding	Belum menemukan Lab yang akan dikunjungi untuk studi banding	Akan melakukan studi banding dengan Lab Bahasa dari luar STIESNU BKL
4.	Pelatihan Laboran	SDM	Mencari informasi ke Universitas lain tentang pelatihan laboran	Kebanyakan pelatihan tentang laboran Lab IPA	Akan terus mencari informasi dan mengadakan pelatihan Laboran

6. Perubahan yang Mempengaruhi SPMI

   Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU akan selalu terbuka terhadap masukan untuk meningkatkan sistem Penjamin Mutu Internal. Audit Internal yang mengacu pada Audiversitas dilakukan secara berkala dan Audit Eksternal seperti BAN-PT menjadi bahan masukan bagi perubahan untuk meningkatkan kualitas Sistem Penjamin Mutu Internal. Selain itu masukan dari pengguna layanan Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU juga tidak kalah pentingnya dalam usaha peningkatan Sistem Manajemen Mutu di Laboratorium Bahasa STIESNU BENGKULU.

7. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SPMI

   Saran dan masukan dari stakeholder untuk perbaikan SPMI adalah karena Lab Bahasa STIESNU Bengkulu tidak melayani customer dari luar STIESNU Bengkulu, stakeholder berharap agar setiap kegiatan agar diagendakan. Selain itu, keberadaan sarana prasarana maupun kurangnya fasilitas di Lab Bahasa juga perlu ditingkatkan. Untuk rekomendasi bagi Tinjauan Kinerja selanjutnya, diharapkan agar pengajuan pengadaan barang di lingkungan STIESNU Bengkulu agar lebih ditingkatkan progresnya dalam menerima dan melayani setiap usulan pengadaan baik sarana prasarana maupun perbaikan.

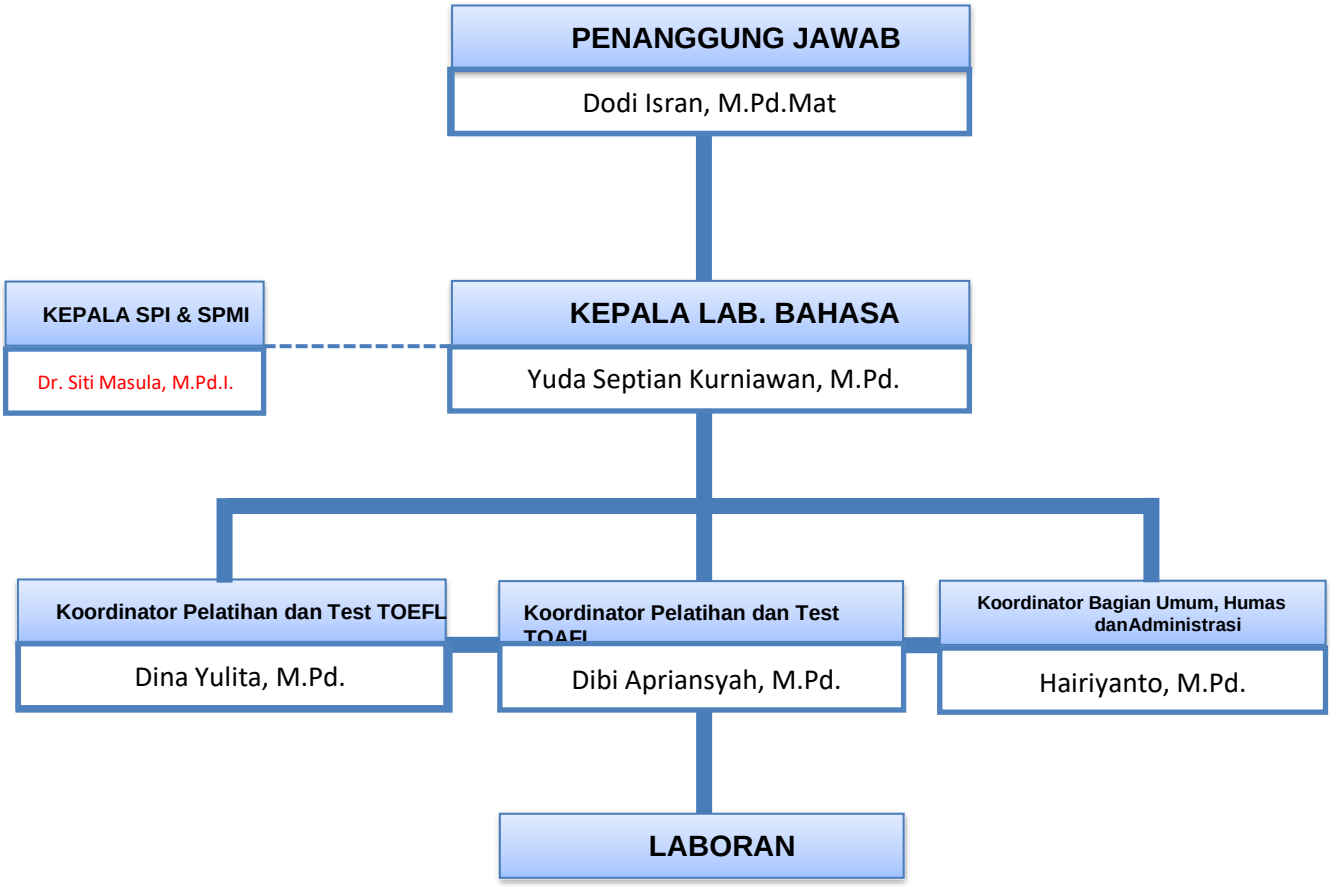
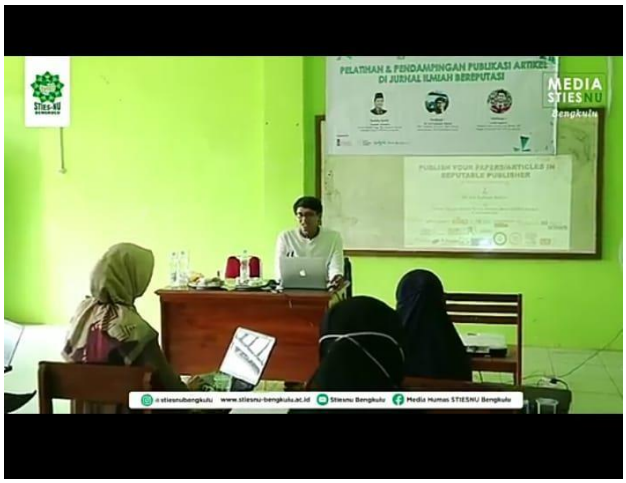
VI. PENUTUP

Dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pelanggan, Lab Bahasa STIESNU BENGKULU selalu mengupayakan tindak lanjut dari tiap temuan dari auditor AMI dan juga keluhan dan masukan dari stakeholder (pengguna layanan lab). Pembuatan pengajuan pengadaan sarana dan

prasarana merupakan salah satu dari usaha dalam rangka menindaklanjuti setiap temuan dan saran dari asesor dan pengguna lab. Usaha tersebut adalah demi peningkatan layanan lab yang lebih baik dan merujuk dari tujuan utama dari AMI yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Tidak lupa pula kami ucapkan terimakasih kepada SPI STIESNU BENGKULU dan LPM STIESNU yang selalu mensosialisasikan tentang Tinjauan Manajemen demi peningkatan pelayanan unit kerja yang lebih baik.

STRUKTUR PENGURUS
LABORATORIUM BAHASA STIES-NU BENGKULU



DOKUMENTASI