

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN  
DI FAKULTAS TEKNIK UNSRAT**

**Bulan APRIL**



**UNIT PENJAMINAN MUTU FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SAM RATULANGI  
MANADO  
2021**

## **LATAR BELAKANG**

Monitoring dan evaluasi merupakan kegiatan pemantauan terhadap jalannya suatu kegiatan serta memberikan penilaian apakah kegiatan itu berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku, untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Monitoring dan evaluasi berguna agar kegiatan yang dilakukan dapat memberikan hasil yang memuaskan.

Pelayanan prima dari tenaga kependidikan merupakan salah satu faktor kunci berjalannya proses pendidikan yang baik di institusi pendidikan tinggi. Hal ini ditentukan oleh rasa tanggung jawab dan kompetensi dari tenaga kependidikan ada, sehingga pelayanan yang dilakukan dapat memberikan hasil yang memuaskan.

## **TUJUAN**

Laporan bulanan ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan tenaga kependidikan secara berkala agar mutu pelayanan administrasi di Fakultas Teknik semakin baik.

## **TEMPAT DAN WAKTU**

Tempat : Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi (Unsrat) Manado

Waktu : April 2021.

## **METODE PENENTUAN KINERJA**

Laporan bulanan ini dibuat oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang dilakukan oleh Unit Kerjasama Monev dan Survei (UKMS). Kinerja tenaga kependidikan diukur dengan menggunakan dua kuesioner (terlampir), serta disebarakan melalui media sosial (WhatsApp). Dua kuesioner itu adalah kuesioner yang diberikan kepada dosen dan kepada mahasiswa.

Penilaian terhadap pernyataan yang ada di kuesioner terdiri dari pilihan sebagai berikut.

- Tidak memuaskan (bernilai 1)
- Kurang memuaskan (bernilai 2)
- Cukup memuaskan (bernilai 3)
- Memuaskan (bernilai 4)
- Sangat memuaskan (bernilai 5)

Penilaian umum terhadap kinerja tenaga kependidikan secara umum diperoleh dari nilai rata-rata keseluruhan pertanyaan dengan kriteria sebagai berikut.

- Tidak memuaskan (nilai 1 - <2)
- Kurang memuaskan (nilai 2 - <3)
- Cukup memuaskan (nilai 3 - <4)
- Memuaskan (nilai 4 - <5)
- Sangat memuaskan (nilai 5)

### **HASIL MONITORING DAN EVALUASI**

Belum ada data yang masuk.

### **USULAN TINDAK LANJUT**

Sosialisasi pengisian kuesioner harus dilakukan. Kuesioner sebaiknya dicantumkan di website Fakultas Teknik Unsrat.

### **TINDAK LANJUT USULAN BULAN SEBELUMNYA**

Tidak ada.

Demikian laporan ini dibuat sebagai dokumen pemantauan kinerja bulanan tenaga kependidikan di Fakultas Teknik.

Manado, 30 April 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



Benny L. Maluegha, S.T., M.Sc.  
NIP 197602042005011004

## **Lampiran: Kuesioner**

### **Kuesioner 1:**

#### **Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Staf Administrasi di Fakultas Teknik UNSRAT**

Petunjuk pengisian:

- Bacalah setiap pertanyaan dengan saksama.
- Pilih jawaban Anda
- Beri pilihan sesuai dengan pengalaman real Anda.

Jenis Pelayanan: ..... (misalnya pengurusan SK1, SK2, cuti akademik, dll)

#### **Daftar Pertanyaan**

1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
3. Komunikasi efektif dengan mahasiswa
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
5. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan

6. Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
7. Kemampuan untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
8. Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada mahasiswa.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan

## **Kuesioner 2:**

### **Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Staf Administrasi di Fakultas Teknik Unsrat**

Petunjuk pengisian

- Bacalah setiap pertanyaan dengan saksama.
- Pilih jawaban Anda
- Beri pilihan sesuai dengan pengalaman real Anda.

Jenis pelayanan: ..... (pengurusan SK berkala, pangkat, pensiun, dll)

Daftar Pertanyaan

1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
3. Komunikasi efektif dengan dosen
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
5. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan

6. Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
7. Kemampuan untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
8. Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada dosen.
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan