

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

Bulan JUNI



**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 : Juni 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) yang ada di website Fakultas Teknik Unsrat, 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

a. Penilaian Dosen

- Total Responden: 6 orang
- Jenis Pelayanan:
 - o Pengurusan SK Berkala: 4 orang
 - o Pengurusan Pangkat: 2 orang
- Indikator kepuasan
 1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	2	33.33
Cukup memuaskan	0	0.00
Memuaskan	2	33.33
Sangat memuaskan	2	33.33
Total	6	100.00

Berdasarkan data di atas, 33,33% responden menyatakan sangat puas dengan kesantunan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 33,33% menyatakan puas, tapi 33,33% menyatakan kurang puas.

2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	1	16.67
Memuaskan	3	50.00
Sangat memuaskan	2	33.33
Total	6	100.00

Berdasarkan data di atas, 33,33% responden menyatakan sangat puas dengan keramahan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 50% menyatakan puas, dan 16,67% menyatakan cukup puas.

3. Komunikasi efektif dengan dosen.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	16.67
Cukup memuaskan	2	33.33
Memuaskan	1	16.67
Sangat memuaskan	2	33.33
Total	6	100.00

Berdasarkan data di atas, 33,33% responden menyatakan sangat puas dengan keefektifan komunikasi staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 16,67% menyatakan puas, dan 33,33% menyatakan cukup puas. Namun, ada 16,67% yang menyatakan kurang puas.

4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	16.67
Kurang memuaskan	1	16.67
Cukup memuaskan	0	0.00
Memuaskan	2	33.33
Sangat memuaskan	2	33.33
Total	6	100.00

Berdasarkan data di atas, 33,33% responden menyatakan sangat puas dengan kecakapan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 33,33% menyatakan puas, dan tidak ada yang menyatakan cukup puas. Namun, ada 16,67% yang menyatakan kurang puas, bahkan ada 16,67% lagi yang tidak puas.

5. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	16.67
Kurang memuaskan	1	16.67
Cukup memuaskan	0	0.00
Memuaskan	2	33.33
Sangat memuaskan	2	33.33
Total	6	100.00

Berdasarkan data di atas, 33,33% responden menyatakan sangat puas dengan ketepatan waktu pelayanan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 33,33% menyatakan puas, dan tidak ada yang menyatakan cukup puas. Namun, ada 16,67% yang menyatakan kurang puas, bahkan ada 16,67% lagi yang tidak puas.

6. Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	16.67
Cukup memuaskan	1	16.67
Memuaskan	2	33.33
Sangat memuaskan	2	33.33
Total	6	100.00

Berdasarkan data di atas, 33,33% responden menyatakan sangat puas dengan kedisiplinan staf administrasi terhadap waktu/jam kerja, 33,33% menyatakan puas, dan 16,67% yang menyatakan cukup puas. Namun, 16,67% yang menyatakan kurang puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas.

7. Kemampuan untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	16.67
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	33.33
Memuaskan	1	16.67
Sangat memuaskan	2	33.33
Total	6	100.00

Berdasarkan data di atas, 33,33% responden menyatakan sangat puas dengan kemampuan staf administrasi untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, 16,67% menyatakan puas, dan 33,33% yang menyatakan cukup puas. Namun, 16,67% yang menyatakan tidak puas. Tidak ada responden yang menyatakan kurang puas.

8. Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada dosen.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	16.67
Cukup memuaskan	1	16.67
Memuaskan	2	33.33
Sangat memuaskan	2	33.33
Total	6	100.00

Berdasarkan data di atas, 33,33% responden menyatakan sangat puas dengan hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada dosen, 33,33% menyatakan puas, dan 16,67% yang menyatakan cukup puas. Namun, 16,67% yang menyatakan kurang puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan staf administrasi adalah 3.71.

b. Penilaian Mahasiswa

- Total Responden: 7 orang
- Jenis Pelayanan:
 - o Pengurusan berkas untuk melaksanakan Seminar: 1 orang
 - o Pengurusan pembuatan surat aktif kuliah: 1 orang
 - o Pengurusan surat: 1 orang
 - o Pengurusan SK Magang, Proposal: 1 orang
 - o Pengurusan SK dan berkas Magang: 1 orang
 - o Pengurusan surat aktif kuliah: 1 orang
 - o Tidak diisi: 1 orang

- Indikator kepuasan

1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	28.57
Memuaskan	1	14.29
Sangat memuaskan	4	57.14
Total	7	100.00

Berdasarkan data di atas, 57,14% responden menyatakan sangat puas dengan kesantunan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 14,29% menyatakan puas, dan 28,57% menyatakan cukup puas. Tidak ada yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	3	42.86
Memuaskan	1	14.29
Sangat memuaskan	3	42.86
Total	7	100.00

Berdasarkan data di atas, 42,86% responden menyatakan sangat puas dengan keramahan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 14,29% menyatakan puas, dan 42,86% menyatakan cukup puas.

3. Komunikasi efektif dengan mahasiswa.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	14.29
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	3	42.86
Memuaskan	2	28.57
Sangat memuaskan	1	14.29
Total	7	100.00

Berdasarkan data di atas, 14,29% responden menyatakan sangat puas dengan keefektifan komunikasi staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 28,57% menyatakan puas, dan 42,86% menyatakan cukup puas. Namun, ada yang menyatakan tidak puas sebanyak 14,29%.

4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	14.29
Cukup memuaskan	2	28.57
Memuaskan	3	42.86
Sangat memuaskan	1	14.29
Total	7	100.00

Berdasarkan data di atas, 14,29% responden menyatakan sangat puas dengan kecakapan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 42,86% menyatakan puas, 28,57% menyatakan cukup puas. Namun, ada 14,29% yang menyatakan kurang puas.

5. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	14.29
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	3	42.86
Memuaskan	2	28.57
Sangat memuaskan	1	14.29
Total	7	100.00

Berdasarkan data di atas, 14,29% responden menyatakan sangat puas dengan ketepatan waktu pelayanan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 28,57% menyatakan puas, dan 42,86% menyatakan cukup puas. Namun, ada 14,29% yang menyatakan tidak puas.

6. Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	14.29
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	28.57
Memuaskan	1	14.29
Sangat memuaskan	3	42.86
Total	7	100.00

Berdasarkan data di atas, 42,86% responden menyatakan sangat puas dengan kedisiplinan staf administrasi terhadap waktu/jam kerja, 14,29% menyatakan puas, dan 28,57% yang menyatakan cukup puas. Namun, ada 14,29% yang menyatakan tidak puas.

7. Kemampuan untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	14.29
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	28.57
Memuaskan	2	28.57
Sangat memuaskan	2	28.57
Total	7	100.00

Berdasarkan data di atas, 28,57% responden menyatakan sangat puas dengan kemampuan staf administrasi untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, 28,57% menyatakan puas, dan 28,57% yang menyatakan cukup puas. Namun, ada 14,29% yang menyatakan tidak puas.

8. Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada dosen.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	14.29
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	28.57
Memuaskan	3	42.86
Sangat memuaskan	1	14.29
Total	7	100.00

Berdasarkan data di atas, 14,20% responden menyatakan sangat puas dengan hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada dosen, 42,86% menyatakan puas, dan 28,57% yang menyatakan cukup puas. Namun, ada 14,29 yang menyatakan tidak puas.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan staf administrasi adalah 3.62.

EVALUASI

- **Tingkat kepuasan dosen**

Berdasarkan skor rata-rata dari semua pertanyaan, yaitu sebesar 3,71, kinerja staf administrasi masuk dalam kategori “Cukup Memuaskan.” Harus diperhatikan pula bahwa pada dari delapan indikator kepuasan, tujuh mendapat respons “Kurang memuaskan” dan “Tidak memuaskan”, yaitu

- Kesantunan dalam melakukan pelayanan (kurang memuaskan 33,33%)
- Komunikasi efektif dengan dosen (kurang memuaskan 16,67%)
- Kecakapan dalam melakukan pelayanan (kurang memuaskan 16,67%, tidak memuaskan 16,67%)
- Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (kurang memuaskan 16,67%, tidak memuaskan 16,67%)
- Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja (kurang memuaskan 16,67%)
- Kemampuan untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul (tidak memuaskan 16,67%)
- Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada dosen (kurang memuaskan 16,67%)

- **Tingkat kepuasan mahasiswa**

Berdasarkan skor rata-rata dari semua pertanyaan (3,62), menurut mahasiswa, kinerja staf administrasi masuk dalam kategori “Cukup Memuaskan.” Harus diperhatikan pula bahwa pada dari delapan indikator kepuasan, enam mendapat respons “Kurang memuaskan” dan “Tidak memuaskan”, yaitu

- Komunikasi efektif dengan mahasiswa (tidak memuaskan 14,29%)
- Kecakapan dalam melakukan pelayanan (kurang memuaskan 14,29%)
- Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (tidak memuaskan 14,29%)
- Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja (kurang memuaskan 14,29%)
- Kemampuan untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul (kurang memuaskan 14,29%)
- Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada dosen (kurang memuaskan 14,29%)

Harus ada upaya untuk meningkatkan kinerja dari staf administrasi agar respons negatif dari responden (kurang memuaskan dan tidak memuaskan) tidak akan ada lagi.

Dibanding dengan respons dosen, mahasiswa memberikan respons yang lebih rendah sebagaimana terlihat pada skor rata-rata yang ada. Meskipun dari delapan indikator kepuasan yang ada respons mahasiswa yang kurang puas dan tidak puas lebih sedikit dari respons dosen, tetapi lebih banyak mahasiswa yang memilih “Tidak puas” dibandingkan dengan dosen. Harus ada upaya untuk meningkatkan kinerja dari staf administrasi agar respons negatif dari responden (kurang memuaskan dan tidak memuaskan) tidak akan ada lagi.

TINDAK LANJUT

- *QR code questionnaire* sudah dibuat tapi belum ditempatkan di lokasi pelayanan.
- Pimpinan fakultas telah melakukan rapat evaluasi pada tanggal 21 Juni 2021 dengan para staf administrasi tentang peningkatan kualitas pelayanan di Fakultas Teknik Unsrat

USULAN TINDAK LANJUT

- *QR code questionnaire* segera dicetak dengan ukuran yang memadai untuk ditempatkan di lokasi pelayanan
- Pimpinan fakultas telah berencana untuk melaksanakan pelatihan khusus untuk staf administrasi tentang pelaksanaan pelayanan yang baik dan benar dengan mengundang tenaga profesional.
- Melakukan sosialisasi tentang kuesioner evaluasi kinerja staf administrasi kepada para dosen dan mahasiswa supaya jumlah responden meningkat

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

Manado, 30 Juni 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

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