

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

Bulan JULI



**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 : Juli 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

Tidak ada responden bulan ini.

b. Penilaian Mahasiswa

- Total Responden: 2 orang
- Jenis Pelayanan:
 - o Akademik: 1 orang
 - o Pengurusan surat-surat pra dan pasca seminar (proposal, hasil, sidang): 1 orang
- Indikator kepuasan
 1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.

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

Berdasarkan data di atas, 50,00% responden menyatakan sangat puas dengan kesantunan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, dan 50,00% menyatakan cukup puas.

2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.

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

Berdasarkan data di atas, 50,00% responden menyatakan sangat puas dengan kesantunan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, dan 50,00% menyatakan cukup puas.

3. Komunikasi efektif dengan mahasiswa.

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

Berdasarkan data di atas, 50,00% responden menyatakan sangat puas terhadap komunikasi staf administrasi, tapi 50,00% menyatakan kurang puas.

4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.

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

Berdasarkan data di atas, 50,00% responden menyatakan sangat puas terhadap kecakapan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, tapi 50,00% menyatakan kurang puas.

5. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

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

Berdasarkan data di atas, 50,00% responden menyatakan sangat puas terhadap ketepatan waktu pelayanan staf administrasi, tapi 50,00% menyatakan kurang puas.

6. Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja.

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

Berdasarkan data di atas, 50,00% responden menyatakan sangat puas terhadap kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja staf administrasi, tapi 50,00% menyatakan kurang puas.

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

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

Berdasarkan data di atas, 50,00% responden menyatakan sangat puas terhadap kemampuan staf administrasi untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, tapi 50,00% menyatakan kurang puas.

8. Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada mahasiswa.

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

Berdasarkan data di atas, 50,00% responden menyatakan sangat puas terhadap hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada mahasiswa, tapi 50,00% menyatakan kurang puas.

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

EVALUASI

- **Tingkat kepuasan dosen**

Tidak ada karena tidak ada responden.

- **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 (kurang memuaskan 50,00%)
- Kecakapan dalam melakukan pelayanan (kurang memuaskan 50,00%)
- Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (kurang memuaskan 50,00%)
- Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja (kurang memuaskan 50,00%)
- Kemampuan untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul (kurang memuaskan 50,00%)

- Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada dosen (kurang memuaskan 50,00%)

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

Masih cukup banyak respons kurang memuaskan yang ada. Oleh karena itu, harus ada upaya untuk meningkatkan kinerja dari staf administrasi agar tidak ada lagi respons negatif dari responden (kurang memuaskan).

TINDAK LANJUT

- *QR code questionnaire* sudah dibuat tapi belum ditempatkan di lokasi pelayanan.
- Pimpinan fakultas telah melakukan rapat evaluasi pada tanggal 21 Juli 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, 3 Agustus 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