

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

Bulan AGUSTUS



**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 : Agustus 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: 59 orang
- Jenis Pelayanan:
 - o Pengurusan pension: 4 orang
 - o Pengurusan pangkat: 26 orang
 - o Pengurusan SK berkala: 28 orang
 - o Lain-lain: 1
- Indikator kepuasan
 1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,69
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	13	22,03
Sangat memuaskan	45	76,27
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, 76,27% responden menyatakan sangat puas dengan kesantunan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, dan 22,03% menyatakan puas. Namun, ada 1,69% yang menyatakan kurang puas.

2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	3,39
Memuaskan	8	13,56
Sangat memuaskan	49	83,05
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, 83,05% responden menyatakan sangat puas dengan keramahan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, dan 13,56% menyatakan puas. Namun, ada 3,39% yang menyatakan kurang puas.

3. Komunikasi efektif dengan mahasiswa.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	3,39
Cukup memuaskan	4	6,78
Memuaskan	10	16,95
Sangat memuaskan	43	72,88
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, 72,88% responden menyatakan sangat puas terhadap komunikasi staf administrasi dan 16,95% menyatakan memuaskan, tapi ada 3,39% yang menyatakan kurang puas.

4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	2	3,39
Kurang memuaskan	1	1,69
Cukup memuaskan	3	5,08
Memuaskan	11	18,64
Sangat memuaskan	42	71,19
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, 71,19% responden menyatakan sangat puas dengan kecakapan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, dan 13,56% menyatakan puas. Namun, 1,69% menyatakan kurang puas, bahkan ada 3,39% yang menyatakan tidak puas.

5. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	2	3,39
Kurang memuaskan	1	1,69
Cukup memuaskan	3	5,08
Memuaskan	13	22,03
Sangat memuaskan	40	67,80
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, 67,80% responden menyatakan sangat puas dengan ketepatan waktu pelayanan staf administrasi sesuai dengan yang dijanjikan, dan 22,03% menyatakan puas. Namun, 1,69% menyatakan kurang puas, bahkan ada 3,39% yang menyatakan tidak puas.

6. Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	6	10,17
Memuaskan	13	22,03
Sangat memuaskan	40	67,80
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 67,80% responden menyatakan sangat puas terhadap kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja staf administrasi, 22,03% menyatakan puas dan 10,17 menyatakan cukup memuaskan.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	2	3,39
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	3	5,08
Memuaskan	14	23,73
Sangat memuaskan	40	67,80
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, 67,80% responden menyatakan sangat puas terhadap kemampuan staf administrasi untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, 23,73% menyatakan puas dan 5,08% menyatakan cukup puas. Namun, ada 3,39% yang menyatakan kurang puas.

8. Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada mahasiswa.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	2	3,39
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	4	6,78
Memuaskan	12	20,34
Sangat memuaskan	41	69,49
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 69,49% responden menyatakan sangat puas terhadap hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada dosen, 20,34% menyatakan puas dan 6,78% menyatakan cukup puas, tapi ada 3,39% yang menyatakan tidak puas.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan staf administrasi adalah 4,60.

b. Penilaian Mahasiswa

- Total Responden: 64 orang
- Indikator kepuasan
 1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	3,13
Cukup memuaskan	4	6,25
Memuaskan	12	18,75
Sangat memuaskan	46	71,88
Total	64	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 71,88% responden menyatakan sangat puas dengan kesantunan staf administrasi dalam melakukan

pelayanan, 18,75% menyatakan puas dan 6,25% menyatakan cukup puas. Namun masih ada 3,13% yang menyatakan kurang puas.

2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,56
Cukup memuaskan	5	7,81
Memuaskan	8	12,50
Sangat memuaskan	50	78,13
Total	64	100,00

Berdasarkan data di atas, 78,13% responden menyatakan sangat puas dengan keramahan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 12,50% menyatakan puas, dan 7,81% menyatakan cukup puas. Tapi masih ada 1,56% yang menyatakan kurang puas.

3. Komunikasi efektif dengan mahasiswa.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	4	6,25
Cukup memuaskan	3	4,69
Memuaskan	9	14,06
Sangat memuaskan	48	75,00
Total	64	100,00

Berdasarkan data di atas, 75,00% responden menyatakan sangat puas dengan efektivitas komunikasi staf administrasi, 14,06% menyatakan puas dan 4,69% menyatakan cukup puas. Namun masih ada 6,25% yang menyatakan kurang puas.

4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	3,13
Cukup memuaskan	5	7,81
Memuaskan	9	14,06
Sangat memuaskan	48	75,00
Total	64	100,00

Berdasarkan data di atas, 75,00% responden menyatakan sangat puas terhadap kecakapan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 14,06% menyatakan puas dan 7,81% menyatakan cukup pusa. Namun, ada 3,13% yang menyatakan kurang puas.

5. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	3	4,69
Cukup memuaskan	3	4,69
Memuaskan	11	17,19
Sangat memuaskan	47	73,44
Total	64	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 73,44% responden menyatakan sangat puas terhadap ketepatan waktu pelayanan staf administrasi, 17,19% menyatakan puas dan 4,69% menyatakan cukup puas. Tapi masih ada 4,69% yang menyatakan kurang puas.

6. Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	4	6,25
Cukup memuaskan	3	4,69
Memuaskan	12	18,75
Sangat memuaskan	45	70,31
Total	64	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 70,31% responden menyatakan sangat puas terhadap kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja staf administrasi, 18,75% menyatakan puas dan 4,69% menyatakan cukup puas. Tetapi masih ada 6,25% yang menyatakan kurang puas.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	3,13
Cukup memuaskan	2	3,13
Memuaskan	14	21,88
Sangat memuaskan	46	71,88
Total	64	100,00

Berdasarkan data di atas, 71,88% responden menyatakan sangat puas terhadap kemampuan staf administrasi untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, 21,88% menyatakan puas dan 3,13% menyatakan cukup puas. Namun, masih ada 3,13% yang menyatakan kurang puas.

8. Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada mahasiswa.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1,56
Kurang memuaskan	1	1,56
Cukup memuaskan	3	4,69
Memuaskan	15	23,44
Sangat memuaskan	44	68,75
Total	64	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 68,75% responden menyatakan sangat puas terhadap hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada mahasiswa, 23,44% menyatakan puas, dan 4,69% menyatakan cukup puas. Namun, ada 1,56% yang menyatakan kurang puas, bahkan ada 1,56% juga yang menyatakan tidak puas.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan staf administrasi adalah 4,60.

EVALUASI

• Tingkat kepuasan dosen

Berdasarkan skor rata-rata dari semua pertanyaan (4,60), menurut dosen, kinerja staf administrasi masuk dalam kategori “Memuaskan.” Hal ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dari hasil survei pada bulan-bulan sebelumnya. Demikian juga dari sisi total responden yang ada di bulan Oktober (59), terjadi kenaikan yang cukup besar.

Meskipun demikian, masih ada respons “Kurang memuaskan” dan “Tidak memuaskan” yang muncul pada indikator-indikator kepuasan sebagai berikut.

- Kesantunan dalam melakukan pelayanan (kurang memuaskan 1,69%)
- Komunikasi efektif dengan dosen (kurang memuaskan 3,39%)
- Kecakapan dalam melakukan pelayanan (kurang memuaskan 1,69%, tidak memuaskan 3,39%)

- Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (kurang memuaskan 1,69%, tidak memuaskan 3,39%)
- Kemampuan untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul (tidak memuaskan 3,39%)
- Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada dosen (tidak memuaskan 3,39%)

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

- **Tingkat kepuasan mahasiswa**

Jumlah responden dan skor rata-rata kepuasan dosen terhadap pelayanan staf administrasi pada bulan Oktober meningkat secara signifikan dibandingkan dengan bulan-bulan sebelumnya. Pada bulan Oktober kinerja staf administrasi dinilai sudah tergolong pada kategori “Memuaskan” (skor 4,60).

Namun, ada hal yang perlu mendapat perhatian serius yaitu SEMUA komponen indikator kepuasan mendapat respons “Kurang puas”, bahkan satu yang mendapat respons “Tidak puas,” yaitu “Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada mahasiswa.”

Masih cukup banyak respons “Kurang memuaskan” yang ada, bahkan ada empat indikator kepuasan yang mendapat respons “Tidak memuaskan.” Oleh karena itu, harus ada upaya untuk meningkatkan kinerja dari staf administrasi agar tidak ada lagi respons negatif dari responden.

TINDAK LANJUT

- *QR code questionnaire* sudah dibuat tapi belum ditempatkan di lokasi pelayanan.

USULAN TINDAK LANJUT

- *QR code questionnaire* segera dicetak dengan ukuran yang memadai untuk ditempatkan di lokasi pelayanan
- Tetap melakukan sosialisasi tentang kuesioner evaluasi kinerja staf administrasi kepada para dosen dan mahasiswa supaya jumlah responden tidak menurun.

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

Manado, 1 September 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