

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

Bulan JANUARI



**UNIT PENJAMINAN MUTU FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SAM RATULANGI
MANADO
2022**

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 : Januari 2022.

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: 1 orang
- Jenis Pelayanan: (tidak diisi)
- Indikator kepuasan:

1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	1	100,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan sangat puas dengan kesantunan staf administrasi dalam melakukan pelayanan.

2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	1	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan puas dengan keramahan staf administrasi dalam melakukan pelayanan.

3. Komunikasi efektif dengan dosen.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	1	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan puas dengan efektivitas komunikasi tenaga kependidikan dengan dosen.

4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	1	100,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan sangat puas terhadap kecakapan staf administrasi dalam melakukan pelayanan.

5. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	1	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan puas terhadap ketepatan waktu pelayanan staf administrasi.

6. Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	1	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 100% responden menyatakan sangat puas terhadap kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja staf administrasi.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	1	100,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan sangat puas terhadap kemampuan staf administrasi untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.

8. Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada dosen.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	1	100,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 100% responden menyatakan sangat puas terhadap hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada mahasiswa.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan staf administrasi adalah 4,43.

b. Penilaian Mahasiswa

- Total Responden: 11 orang
- Jenis Pelayanan:
 - o Konsultasi kontrak KRS: 1 orang
 - o Pengurusan SK1: 1 orang
 - o Pengurusan SK: 1 orang
 - o Pengurusan SK1 dan SK2: 1 orang
 - o Akademik: 2 orang
 - o Cuti akademik: 2 orang
 - o Lain-lain: 3 orang

- Indikator kepuasan:

1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	9,09
Memuaskan	5	45,45
Sangat memuaskan	5	45,45
Total	11	100,00

Berdasarkan data di atas, responden yang menyatakan sangat puas dan puas dengan kesantunan staf administrasi dalam melakukan pelayanan masing-masing 45,45%, dan sisanya sebanyak 9,09% menyatakan cukup puas.

2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	9,09
Memuaskan	5	45,45
Sangat memuaskan	5	45,45
Total	11	100,00

Berdasarkan data di atas, responden yang menyatakan sangat puas dan puas dengan keramahan staf administrasi dalam melakukan pelayanan masing-masing 45,45%, dan sisanya sebanyak 9,09% menyatakan cukup puas.

3. Komunikasi efektif dengan mahasiswa.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	5	45,45
Sangat memuaskan	6	54,55
Total	11	100,00

Berdasarkan data di atas, 54,55% responden menyatakan sangat puas dengan efektivitas komunikasi tenaga kependidikan dengan mahasiswa, dan sebanyak 45,45% menyatakan puas.

4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	9,09
Memuaskan	3	27,27
Sangat memuaskan	7	63,64
Total	11	100,00

Berdasarkan data di atas, 63,63% responden menyatakan sangat puas terhadap kecakapan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 27,27% menyatakan puas, dan 9,09% menyatakan cukup puas.

5. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	18,18
Memuaskan	3	27,27
Sangat memuaskan	6	54,55
Total	11	100,00

Berdasarkan data di atas, 54,55% responden menyatakan sangat puas terhadap ketepatan waktu pelayanan staf administrasi, 27,27% menyatakan puas, dan 18,18% menyatakan cukup puas.

6. Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	9,09
Memuaskan	4	36,36
Sangat memuaskan	6	54,55
Total	11	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 54,55% responden menyatakan sangat puas terhadap kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja staf administrasi, 36,36% menyatakan puas, dan 9,09% menyatakan cukup puas.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	18,18
Memuaskan	2	18,18
Sangat memuaskan	7	63,64
Total	11	100,00

Berdasarkan data di atas, 63,64% responden menyatakan sangat puas terhadap kemampuan staf administrasi untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, 18,18% menyatakan puas, dan 18,18% lagi menyatakan cukup puas.

8. Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada mahasiswa.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	6	54,55
Sangat memuaskan	5	45,45
Total	11	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 45,45% responden menyatakan sangat puas terhadap hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada mahasiswa, dan 54,55% menyatakan memuaskan.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan staf administrasi adalah 4,45.

EVALUASI

Pada bulan Januari 2022, hanya satu dosen yang mengisi kuesioner dengan skor 4,43 (memuaskan). Ini sama dengan bulan Desember 2021. Namun, untuk mahasiswa yang mengisi kuesioner terjadi peningkatan pada bulan Januari ini yakni sebanyak 11 orang, dibandingkan dengan pada bulan Desember 2021 dimana tidak ada mahasiswa yang mengisi kuesioner. Skor rata-rata dari mahasiswa adalah 4,45 yang masuk dalam kategori “Memuaskan”.

Jumlah dosen yang menjadi responden perlu mendapat perhatian karena dalam dua bulan berturut-turut, hanya satu dosen yang mengisi kuesioner setiap bulan. Apakah memang hanya satu dosen yang memanfaatkan pelayanan tenaga kependidikan, atau ada kelalaian sehingga ada dosen lain yang tidak sempat mengisi kuesioner.

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.
- Sosialisasi kuesioner ini juga tetap dilakukan melalui grup-grup WA atau media sosial lainnya.

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

Manado, 31 Januari 2022

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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