

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

**Bulan MEI**



**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 : Mei 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: 5 orang
- Jenis Pelayanan: (tidak diisi)
- Indikator kepuasan:

#### 1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	40,00
Memuaskan	1	20,00
Sangat memuaskan	2	40,00
<b>Total</b>	5	100,00

Berdasarkan data di atas, 40% responden menyatakan sangat puas dengan kesantunan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 20% menyatakan puas dan 40% lagi menyatakan cukup puas.

2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	40,00
Memuaskan	1	20,00
Sangat memuaskan	2	40,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, 40% responden menyatakan puas dengan keramahan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 20% menyatakan puas dan 40% lagi menyatakan cukup puas.

3. Komunikasi efektif dengan dosen.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	40,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	3	60,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, 60% responden menyatakan puas dengan efektivitas komunikasi tenaga kependidikan dengan dosen, dan 40% menyatakan cukup puas.

4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	40,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	3	60,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, 60% responden menyatakan sangat puas terhadap kecakapan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, dan 40% menyatakan cukup puas.

5. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	20,00
Cukup memuaskan	1	20,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	3	60,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, 60% responden menyatakan puas terhadap ketepatan waktu pelayanan staf administrasi, 20% menyatakan cukup puas, tetapi ada 20% menyatakan kurang puas.

6. Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	20,00
Cukup memuaskan	1	20,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	3	60,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, sebanyak 60% responden menyatakan sangat puas terhadap kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja staf administrasi, 20% menyatakan cukup puas, tetapi ada 20% menyatakan kurang puas.

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

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	40,00
Memuaskan	1	20,00
Sangat memuaskan	2	40,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, 40% responden menyatakan sangat puas terhadap kemampuan staf administrasi untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, 20% menyatakan puas dan 40% menyatakan cukup puas.

8. Hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada dosen.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	40,00
Memuaskan	1	20,00
Sangat memuaskan	2	40,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, sebanyak 40% responden menyatakan sangat puas terhadap hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada mahasiswa, 20% menyatakan puas dan 40% menyatakan cukup puas.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan staf administrasi adalah 4,00.

**b. Penilaian Mahasiswa**

- Total Responden: 0
- Jenis Pelayanan: -

**EVALUASI**

Jumlah responden dari dosen pada bulan Mei 2022 meningkat, bahkan menjadi yang terbanyak sejak bulan September 2021. Skor rata-rata yang diberikan adalah 4,00 yang masuk dalam kategori “Memuaskan”. Namun, untuk survei yang sama untuk mahasiswa, seperti pada bulan Februari sampai dengan April, tidak ada mahasiswa yang mengisi kuesioner. Hal ini harus menjadi perhatian karena kemungkinan besar terjadi kelalaian sehingga tidak ada responden mahasiswa untuk survei ini dalam tiga bulan terakhir (Februari, Maret, April dan Mei 2022).

### **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 Mei 2022

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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