

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

Bulan OKTOBER



**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 : Oktober 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: 0
- Jenis Pelayanan: -
- Indikator kepuasan: -

b. Penilaian Mahasiswa

- Total Responden: 4 orang
- Indikator kepuasan:

1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	25,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	3	75,00
Total	4	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 75% responden menyatakan sangat puas dengan kesantunan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, dan 25% menyatakan cukup puas.

2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	25,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	3	75,00
Total	4	100,00

Berdasarkan data di atas, 75% responden menyatakan sangat puas dengan keramahan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, dan 25% menyatakan cukup puas.

3. Komunikasi efektif dengan mahasiswa.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	25,00
Memuaskan	1	25,00
Sangat memuaskan	2	50,00
Total	4	100,00

Berdasarkan data di atas, 50% responden menyatakan sangat puas dengan efektivitas komunikasi tenaga kependidikan dengan mahasiswa, 25% menyatakan puas, dan 25% menyatakan cukup puas.

4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	25,00
Memuaskan	1	25,00
Sangat memuaskan	2	50,00
Total	4	100,00

Berdasarkan data di atas, 50% responden menyatakan sangat puas terhadap kecakapan staf administrasi dalam melakukan pelayanan, 25% menyatakan puas dan 25% 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	1	25,00
Memuaskan	1	25,00
Sangat memuaskan	2	50,00
Total	4	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 50% responden menyatakan sangat puas terhadap ketepatan waktu pelayanan staf administrasi, 25% menyatakan puas dan 25% 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	25,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	3	75,00
Total	4	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 75% responden menyatakan sangat puas terhadap kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja staf administrasi, dan 25% 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	1	25,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	3	75,00
Total	4	100,00

Berdasarkan data di atas, 75% responden menyatakan sangat puas terhadap kemampuan staf administrasi untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, dan 25% 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	1	25,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	3	75,00
Total	4	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 75% responden menyatakan sangat puas terhadap hubungan antarpersonal staf administrasi untuk pelayanan kepada mahasiswa, dan 25% menyatakan cukup puas.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan staf administrasi adalah 4,41.

EVALUASI

Perlu didalami mengapa responden ini masih sedikit. Apakah ada kelalaian sehingga ada dosen dan/atau mahasiswa yang tidak mengisi kuesioner, atukah memang hal ini menunjukkan kondisi yang sebenarnya pada bulan Oktober. Dibandingkan dengan bulan yang sebelumnya, responden dari dosen tetap 0, tapi dari mahasiswa sebanyak 4 responden.

Dengan adanya responden mahasiswa, maka skor rata-rata untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan meningkat jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya.

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 pelayanan Laboratorium Teknik Mesin di Fakultas Teknik.

Manado, 1 November 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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