



LAPORAN EVALUASI TENDIK TA. GANJIL 2024/2025



FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SAMAWA
2025

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan “Bismillahirrahmanirrahim”

Puji syukur sama-sama kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan Universitas Samawa Sumbawa Besar dapat diselesaikan dengan baik dan sempurna.

Dokumen Laporan Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan ini sesungguhnya diharapkan dapat memberikan masukan bagi FKIP Universitas Samawa Sumbawa Besar terutama pihak Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan untuk dapat terus meningkatkan kinerja Tenaga Kependidikan di lingkup FKIP Universitas Samawa Sumbawa Besar. Idealnya dokumen Laporan Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan diperuntukkan untuk meningkatkan mutu pelayanan di FKIP Universitas Samawa Sumbawa Besar. Masukan/ saran dan kritik untuk dokumen Laporan Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan ini sangat diharapkan agar kedepan menjadi suatu bahan *upgreading* lebih bermanfaat.

Akhir kata semoga Laporan ini dapat bermanfaat untuk menjadi umpan balik (*feedback*) demi kemajuan FKIP Universitas Samawa Sumbawa Besar di masa yang akan datang.

Sumbawa Besar, Februari 2025

Ketua Gugus Penjamin Mutu

Fakultas,



Eryuni Ramdhayani
Eryuni Ramdhayani, M.Pd

BAB I

PENDAHULUAN

A. *Latar Belakang*

Pendidikan tinggi merupakan pilar utama dalam mencetak sumber daya manusia yang kompeten, di mana keberhasilannya tidak hanya ditentukan oleh kualitas instruksional dosen, tetapi juga oleh profesionalisme tenaga kependidikan. Di lingkungan universitas, tenaga kependidikan berfungsi sebagai penggerak roda administrasi, teknisi, dan pustakawan yang mendukung terciptanya ekosistem akademik yang kondusif. Tanpa dukungan layanan administrasi yang efektif, implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi akan terhambat, sehingga diperlukan standar kinerja yang tinggi untuk memastikan seluruh layanan fakultas berjalan secara optimal dan transparan.

Sebagai bagian integral dari Universitas Samawa, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) memiliki tantangan besar dalam menghasilkan calon pendidik yang berkualitas di era digital. Hal ini menuntut tenaga kependidikan di FKIP UNSA untuk memiliki kapabilitas yang adaptif terhadap perubahan teknologi dan birokrasi pendidikan. Namun, dalam praktiknya, seringkali muncul tantangan terkait konsistensi kualitas layanan dan efisiensi kerja yang memerlukan penanganan serius. Oleh karena itu, diperlukan sebuah mekanisme penilaian yang objektif untuk memetakan kekuatan serta kelemahan sumber daya manusia yang ada di lingkungan fakultas.

Evaluasi kinerja tenaga kependidikan di FKIP Universitas Samawa menjadi instrumen krusial dalam upaya penjaminan mutu internal dan pengembangan karier staf. Melalui evaluasi yang berkelanjutan, fakultas dapat mengidentifikasi kebutuhan pelatihan yang tepat, memberikan apresiasi atas prestasi kerja, serta melakukan perbaikan pada aspek pelayanan yang masih kurang maksimal. Langkah strategis ini diharapkan mampu meningkatkan motivasi kerja tenaga kependidikan, yang pada akhirnya akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan akreditasi fakultas dan kepuasan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama.

B. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan dari kegiatan pengukuran kinerja Tenaga Kependidikan secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu dilingkungan FKIP Universitas Samawa Sumbawa Besar, sebagai salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik (*feedback*) dari kinerja Tenaga Kependidikan sebagai acuan bagi manajemen dalam rangka menyusun program kerjarutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan kinerja Tenaga Kependidikan. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan civitas akademika berdasarkan tingkat kepentingan terhadap 4 komponen, untuk mendapatkan umpanbalik balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan sebagai salah satu *stakeholder* dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Adapun tahap persiapan untuk pengukuran kinerja Tenaga Kependidikan

dimulai sejak Juni 2022, yakni dengan menyusun sejumlah alat ukur kinerja Tenaga Kependidikan yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan survei (proses pengambilan data) dilapangan dan *entry by data* dilakukan bulan Desember 2024. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Februari 2025 .

D. Responden

Banyaknya responden yang dilibatkan dalam tahapan kegiatan survey ini adalah seluruh mahasiswa di lingkup FKIP Universitas Samawa Sumbawa Besar. Angket disebarakan untuk diisi oleh responden melalui link google form.

E. Aspek Pengukuran

Memasuki pada tahapan *survey* ini kuesioner yang gunakan adalah kuesioner evaluasi kinerja. Adapun komponen dari survey tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Reliability
- b. Responsiveness
- c. Assurance
- d. Empathy
- e. Tangibels

F. Alat Ukur dan Sistem Skoring

Adapun hasil pengukuran tingkat kinerja mahasiswa berupa indeks kepuasan mereka diukur dengan rentang (skala 1- 4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan menggunakan teknik statistik *deskriptive* sederhana. Proses pengolahan data dilakukan yakni dengan menggunakan program *Microsoft excel* Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan setiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi dan skor terendah.

BAB II

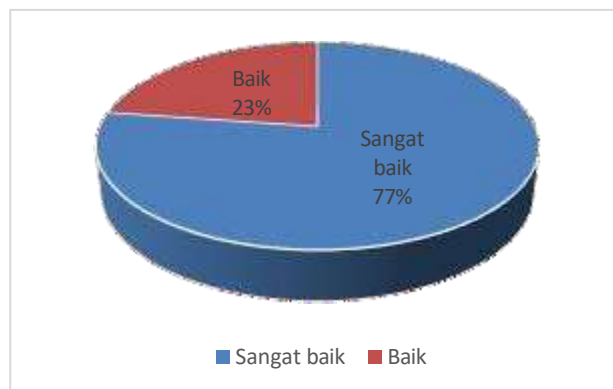
HASIL EVALUASI TENAGA KEPENDIDIKAN

Pada umumnya mahasiswa FKIP Universitas Samawa Universitas Samawa Sumbawa Besar memberikan respon yang baik terhadap kinerja Tenaga Kependidikan. Adapun hasil pengolahan data survey terhadap kinerja Tenaga Kependidikan adalah sebagai berikut:

A. Persentase Hasil Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil pengolahan data sebagaimana diperoleh terhadap masing-masing kemampuan mahasiswa dalam proses pelayanan yang diperoleh adalah sebagaimana terlihat ditabel berikut:

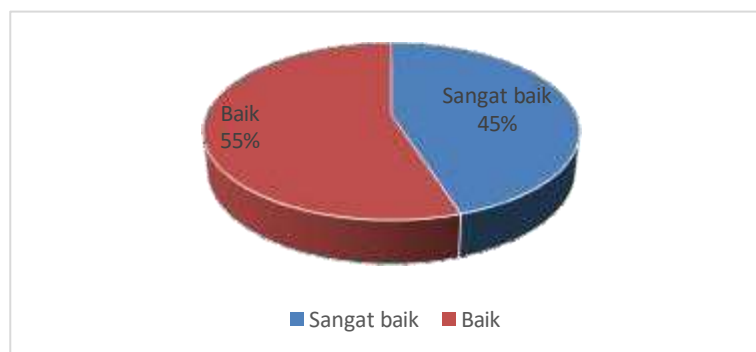
a. Reliability (Keandalan)



Gambar 1. Diagram Hasil Monev Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Samawa Sumbawa Besar Ganjil 2024/2025

Dari tabel dan diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar 77%) mahasiswa menyatakan sangat puas dengan aspek keandalan tenaga kependidikan dan sebagian kecil (23%) mahasiswa menyatakan baik terhadap hasil kerja tenaga kependidikan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kategori sangat baik

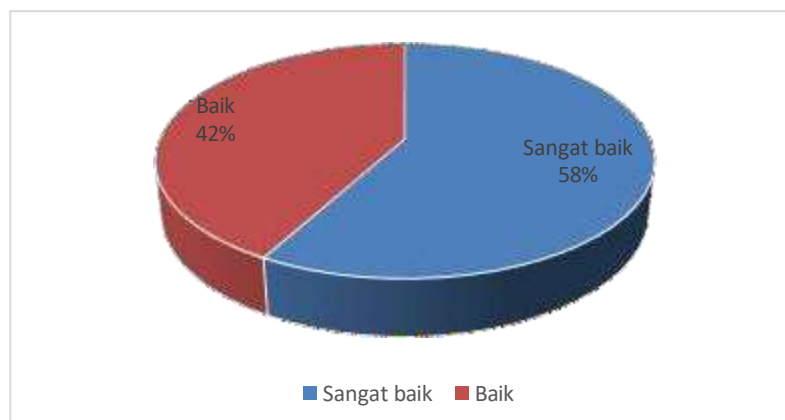
b. Aspek Responsiveness



Gambar 2. Diagram Hasil Monev Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Samawa Sumbawa Besar Ganjil 2024/2025

Dari tabel dan diagram di atas, terlihat bahwa hampir seluruh mahasiswa (45%) menyatakan sangat baik dengan aspek daya tanggap tenaga kependidikan dan sebagian kecil (45%) mahasiswa menyatakan Puas terhadap aspek responsiveness tenaga kependidikan.

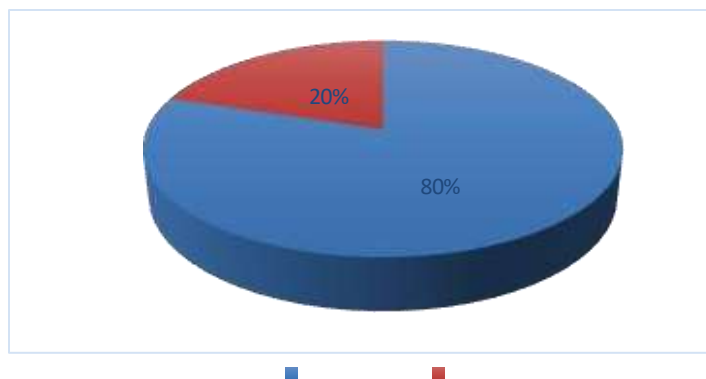
c. Aspek Assurance (Kepastian)



Gambar 3. Diagram Hasil Monev Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Samawa Sumbawa Besar Ganjil 2024/20225

Dari tabel dan diagram diatas, terlihat bahwa sebanyak 42% mahasiswa menyatakan baik dengan kinerja tenaga kependidikan pada aspek assurance dan 58% menyatakan sangat baik terhadap aspek assurance tenaga kependidikan.

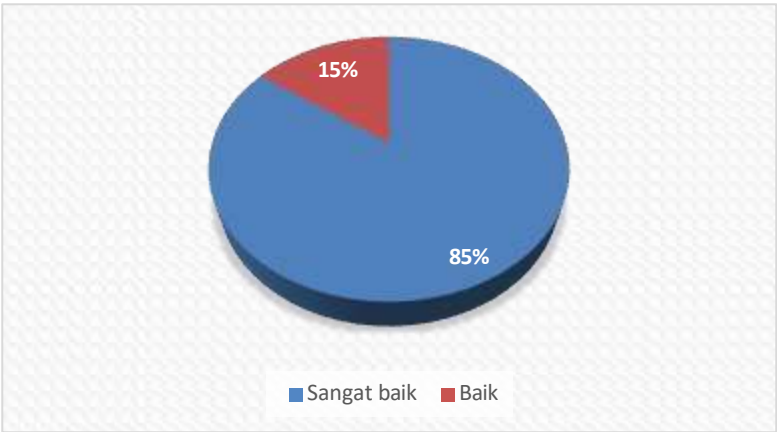
d. Aspek Empthy



Gambar 4. Diagram Hasil Monev Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Samawa Sumbawa Besar Ganjil 2024/2025

Dari tabel dan diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa (80%) menyatakan sangat baik dengan aspek Empathy tenaga kependidikan dan hampir sebagian (20%) mahasiwa menyatakan baik terhadap aspek Empathy tenaga kependidikan.

e. Aspek Tangibels



Gambar 5.Diagram Hasil Monev Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan Fakultas Kaguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Samawa Sumawa Besar Ganjil 2024/2025

Dari tabel dan diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar (85%) mahasiswa menyatakan sangat baik dengan aspek tangibels tenaga kependidikan dan hampir sebagian (15%) mahasiswa menyatakan Baik terhadap aspek Tangibels tenaga kependidikan.

B. Hasil Persentase Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil pengolahan data sebagaimana diperoleh terhadap masing- masing kemampuan tendik dalam proses pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Nilai rata-rata penilaian individu tendik

No	Tenaga Kependidikan	Rata-rata	Keterangan
1	Adrian Junior, S.E	3.60	Sangat Baik
2	Firman Febriansyah, S.Pd	3.80	Sangat Baik
3	Feri Luxman, S.Pd	3.75	Sangat Baik
4	Toni Ardiansyah, S.Pd	3,50	Baik
5	Nurul Aini Syafitri, S.M	3.70	Sangat Baik

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja tenaga kependidikan terhadap pelayanan kepada mahasiswa pada semester ganjil Tahun Akademik 2024/2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori **baik hingga sangat baik**, namun belum sepenuhnya merata pada seluruh aspek.

Aspek *reliability* dan *tangibles* menunjukkan capaian yang relatif tinggi dengan dominasi penilaian “sangat baik”, yang mencerminkan bahwa tenaga kependidikan telah mampu memberikan layanan yang cukup andal serta didukung fasilitas yang memadai. Sementara itu, pada aspek *responsiveness* dan *assurance* masih ditemukan proporsi penilaian “baik” yang cukup signifikan, yang mengindikasikan bahwa kecepatan layanan, ketepatan respons, serta kepastian informasi masih perlu ditingkatkan. Adapun aspek *empathy* menunjukkan hasil yang cukup positif, meskipun masih terdapat sebagian mahasiswa yang belum merasakan pelayanan secara optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga kependidikan pada semester ganjil sudah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan penguatan pada aspek tertentu guna mencapai kualitas pelayanan yang lebih konsisten dan optimal di seluruh lini layanan.

B. Rekomendasi

Sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan tenaga kependidikan, berikut rekomendasi tindak lanjut yang lebih spesifik dan berorientasi perbaikan:

1. Optimalisasi Daya Tanggap Pelayanan

- Menyusun standar waktu respon layanan (response time) yang jelas.
- Meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi, baik secara langsung maupun online.

2. Peningkatan Kepastian dan Kejelasan Informasi

- Menyediakan media informasi terpusat (website/papan informasi digital).

3. Penguatan Kompetensi Tenaga Kependidikan

- Melaksanakan pelatihan terkait pelayanan prima (*service excellence*).
- Meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dan problem solving.

4. Peningkatan Konsistensi Pelayanan

- Melakukan pengawasan rutin terhadap kedisiplinan dan kinerja tendik.
- Menjamin keseragaman kualitas layanan antar unit/bagian.

5. Penguatan Pendekatan Empati

- Mendorong sikap proaktif dalam membantu mahasiswa.
- Membiasakan pelayanan yang ramah, terbuka, dan solutif.

6. Pemeliharaan dan Pengembangan Fasilitas

- Melakukan evaluasi berkala terhadap sarana pelayanan.
- Meningkatkan kenyamanan ruang layanan mahasiswa.