



LAPORAN EVALUASI TENDIK TA. GENAP 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 lingkup 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, Agustus 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, teknis, 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 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 5 komponen, untuk mendapatkan umpan 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 Juli 2024, yakni dengan menyusun sejumlah alat ukur kinerja Tenaga Kependidikan yang baruesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan survei (proses pengambilan data) dilapangan dan *entry by data* dilakukan bulan Juli 2025. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2025.

D. Responden

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

E. Aspek Pengukuran

Memasuki pada tahapan *survey* ini kuesioner yang gunakan adalah kuesionerevaluasi 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.

BAB II

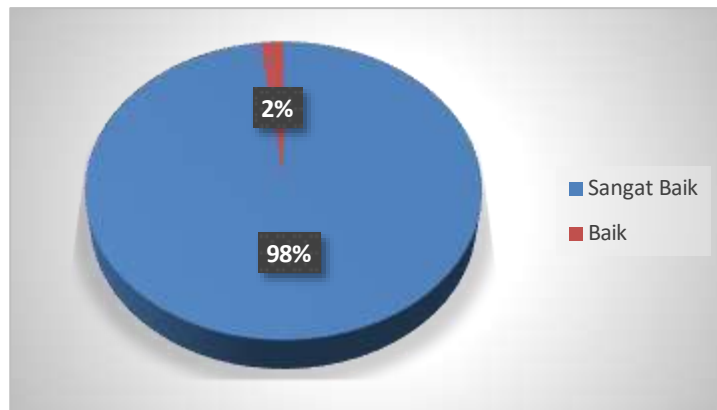
HASIL EVALUASI TENAGA KEPENDIDIKAN

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

A. Hasil Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil pengolahan data sebagaimana diperoleh terhadap masing-masing kemampuan tendik dalam proses pelayanan berdasarkan survei kepuasan mahasiswa sebagaimana terlihat ditabel berikut:

a. Reliability (Keandalan)

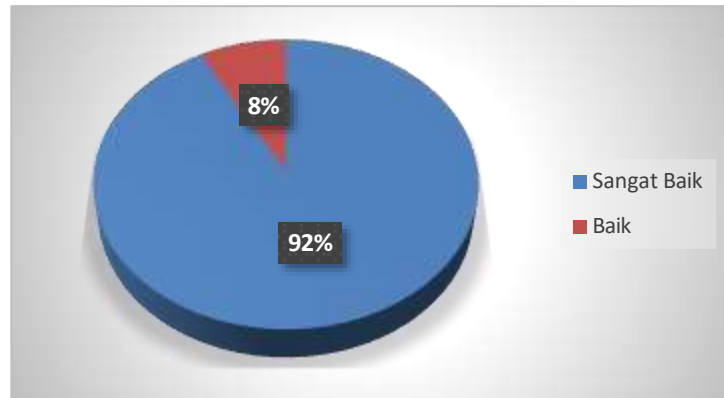


Gambar 1. Hasil Monev Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Samawa Sumbawa Besar Genap 2024/2025

Dari tabel dan diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar 98%) mahasiswa menyatakan sangat baik dengan aspek keandalan tenaga kependidikan dan sebagian kecil (2%) mahasiswa menyatakan baik terhadap

hasil kerja tenaga kependidikan.

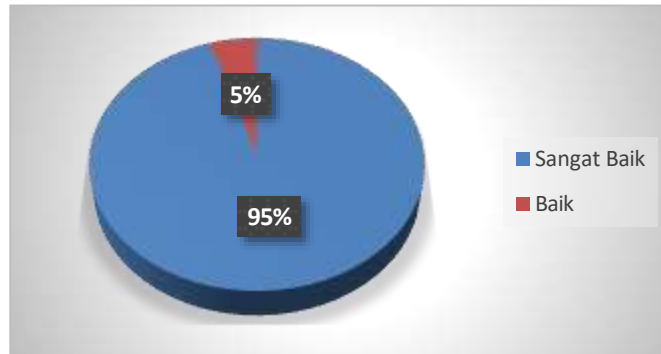
b. Aspek Responsiveness



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

Dari tabel dan diagram di atas, terlihat bahwa 95% mahasiswa menyatakan sangat baik dengan aspek daya tanggap tenaga kependidikan dan sebagian kecil (5%) mahasiswa menyatakan baik terhadap kinerja tenaga kependidikan.

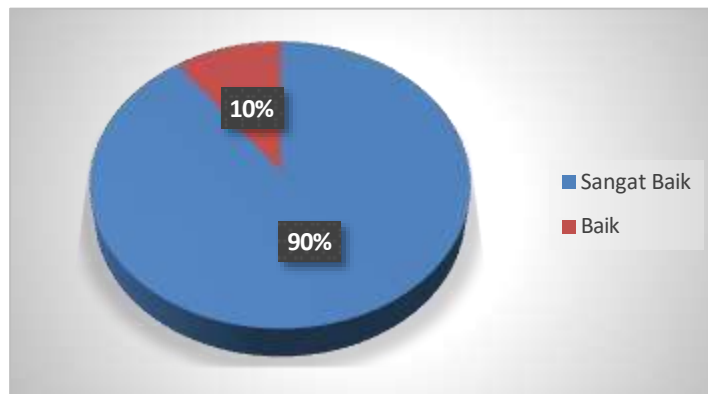
c. Aspek Assurance (Kepastian)



Gambar 3. Diagram Hasil Monev Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan FKIP Universitas Samawa 2024/2025

Dari tabel dan diagram diatas, terlihat bahwa hampir seluruh (83%) mahasiswa menyatakan sangat baik dengan aspek kedisiplinan tenaga kependidik dan sebagian kecil (17%) mahasiswa b a i k terhadap aspek assurance tenagakependidikan.

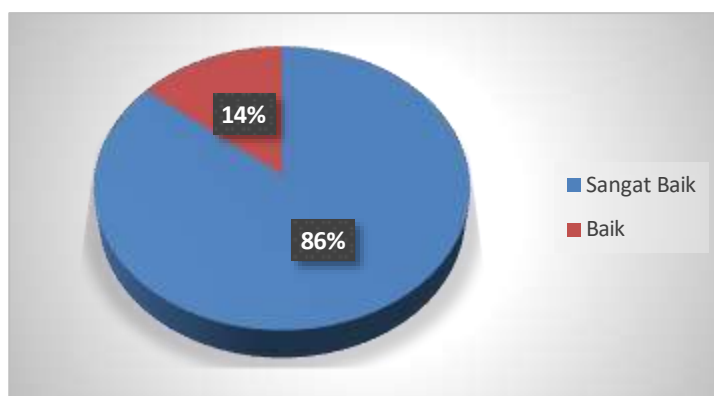
d. Aspek Emphthy



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

Dari tabel dan diagram diatas, terlihat bahwa hampir seluruh mahasiswa (90%) menyatakan sangat baik dengan aspek Empathy tenaga kependidikan dan hanya 10% mahasiswa yang menyatakan baik terhadap aspek Empathy tenaga kependidikan.

e. Aspek Tangibels



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

Dari tabel dan diagram diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 86% mahasiswa menyatakan sangat baik dengan aspek empathy tenaga kependidikan dan sebagian kecil atau 14% mahasiswa mearsa baik terhadap aspek empathy tenagakependidikan.

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

<i>No</i>	<i>Tenaga Kependidikan</i>	<i>Rata-rata</i>	<i>Keterangan</i>
1	Adrian Junior, S.E	3.80	Sangat Baik
2	Firman Febriansyah, S.Pd	3.90	Sangat Baik
3	Feri Luxman, S.Pd	3.95	Sangat Baik
4	Toni Ardiansyah, S.Pd	3,55	Baik
5	Nurul Aini Syafitri, S.M	3.80	Sangat Baik

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja tenaga kependidikan (tendik) terhadap pelayanan kepada mahasiswa di FKIP Universitas Samawa Tahun Akademik Genap 2024/2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat baik pada seluruh aspek yang diukur, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Mayoritas responden memberikan penilaian “sangat baik” dengan persentase tinggi pada setiap aspek, yang menunjukkan bahwa tenaga kependidikan telah mampu memberikan layanan yang andal, responsif, ramah, memberikan kepastian, serta didukung fasilitas yang memadai. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang memberikan penilaian “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal dan merata di semua aspek.

B. Rekomendasi

Sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan tenaga kependidikan secara berkelanjutan, berikut beberapa rekomendasi tindak lanjut yang dapat dilaksanakan:

1. Peningkatan Kompetensi Pelayanan

- Melaksanakan pelatihan berkala terkait *service excellence*, komunikasi efektif, dan etika pelayanan.
- Meningkatkan kemampuan digital tendik untuk mendukung pelayanan berbasis teknologi.
- memberikan pengakuan atau sertifikat kepada staf yang sudah terbukti paham dan menjalankan SOP dengan benar

2. Penguatan Responsivitas Layanan

- Menetapkan standar waktu pelayanan (SOP) yang jelas dan terukur.

- Mengoptimalkan media layanan online (WhatsApp, email, sistem akademik) agar respon lebih cepat.

3. *Peningkatan Aspek Assurance (Kepastian Layanan)*

- Menjamin konsistensi jam layanan dan kehadiran tendik.
- Memberikan informasi yang jelas, transparan, dan akurat kepada mahasiswa.

4. *Penguatan Empati dan Sikap Pelayanan*

- Membudayakan sikap ramah, sopan, dan proaktif dalam membantu mahasiswa.
- Mendorong pendekatan personal dalam menangani keluhan mahasiswa.
- membuat sistem yang memantau kondisi akademik dan kesejahteraan mahasiswa secara otomatis.
- Tenaga Kependidikan dilatih supaya lebih ramah, peka, dan memahami mahasiswa dengan baik.

5. *Perbaikan Sarana dan Prasarana (Tangibles)*

- Melakukan pemeliharaan rutin fasilitas layanan.
- Mahasiswa ikut dilibatkan dalam menata dan memelihara sarana prasarana kampus
- Menyediakan ruang layanan yang nyaman, bersih, dan representatif.