



LAPORAN EVALUASI TENDIK TA. GANJIL 2023/2024



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SAMAWA
2024**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan “Bismillahirrahmanirrahim”

Puji syukur sama-sama kita panjatkan kehadiran 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, Februari 2024
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 5 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 Desember 2023, yakni dengan menyusun sejumlah alat ukur kinerja

Tenaga Kependidikan yang sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan survei (proses pengambilan data) dilapangan dan *entry by data* dilakukan bulan januari 2023. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan februari 2023.

D. Responden

Banyaknya responden yang dilibatkan dalam tahapan kegiatan *survey* ini adalah seluruh mahasiswa, dan 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

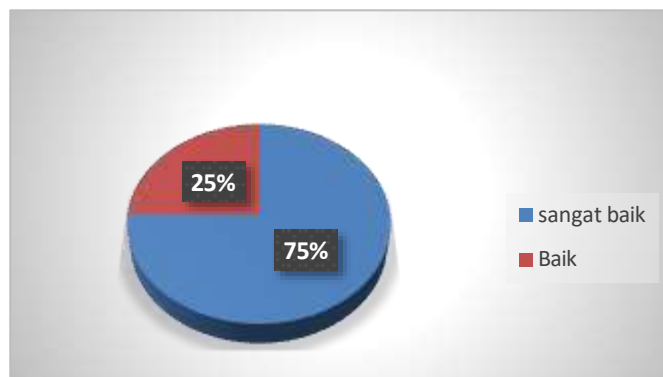
HASIL EVALUASI TENAGA KEPENDIDIKAN

Pada umumnya, pimpinan, Mahasiswa dan mahasiswa FKIP Universitas Samawa Sumbawa Besar secara resmi memberikan respon yang baik terhadap kinerja Tenaga Kependidikan. Adapun hasil pengolahan data survey terhadap kinerja Tenaga Kependidikan.

A. Hasil Persentase Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil pengolahan data sebagaimana diperoleh terhadap masing-masing kemampuan Mahasiswa dalam proses pelayanan yang diperoleh adalah sebagaimana terlihat pada gambar diagram berikut:

a. Reliability (Keandalan)

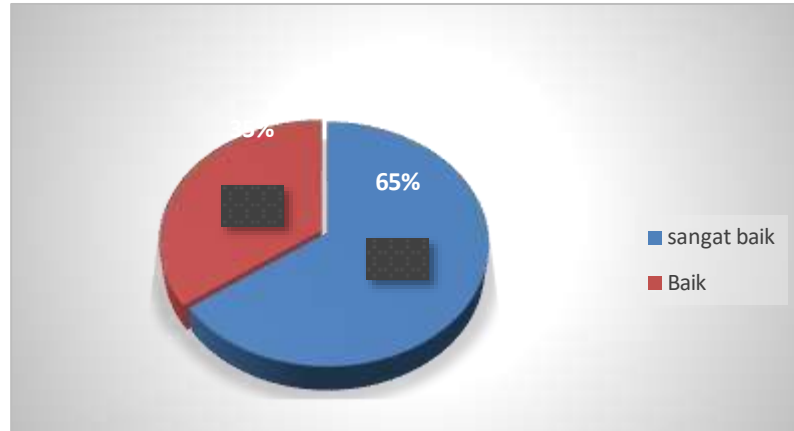


S

Gambar 1. Diagram Hasil Monev Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan FKIP Universitas Samawa Sumbawa Besar 2023/2024

Dari tabel dan diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar 75%) Mahasiswa menyatakan sangat puas dengan aspek keandalan tenaga kependidikan dan sebagian kecil (25%) Mahasiswa menyatakan Puas terhadap hasil kerja tenaga kependidikan.

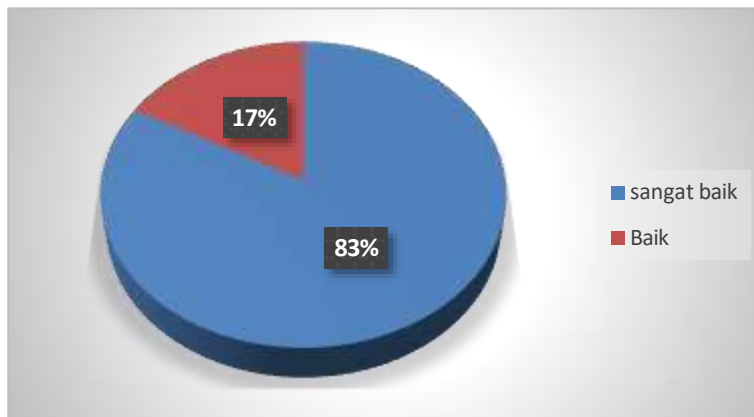
b. Aspek Responsiveness



Gambar 2. Diagram Hasil Monev Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan FKIP Universitas Samawa Sumbawa Besar 2023/2024

Dari tabel dan diagram di atas, terlihat bahwa hampir 65% Mahasiswa menyatakan sangat puas dengan aspek daya tanggap tenaga kependidikan dan sebagian kecil (35%) Mahasiswa menyatakan Puas terhadap aspek responsiveness tenaga kependidikan.

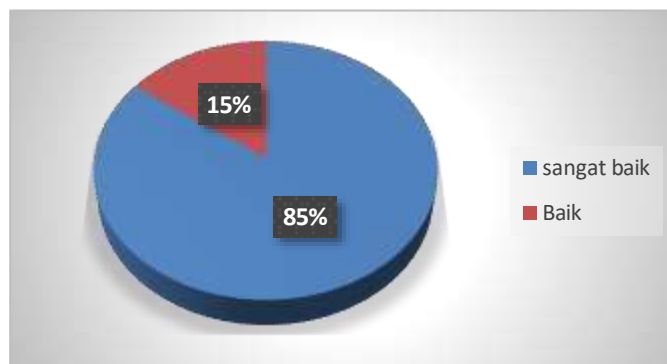
c. Aspek Assurance (Kepastian)



Gambar 3. Diagram Hasil Monev Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan Universitas Samawa 2023/2024

Dari tabel dan diagram diatas, terlihat bahwa hampir seluruh (83%) Mahasiswa menyatakan sangat puas dengan aspek kedisiplinan tenaga kependidik dan sebagian kecil (17%) Mahasiswa menyatakan puas terhadap aspek assurance tenagakependidikan.

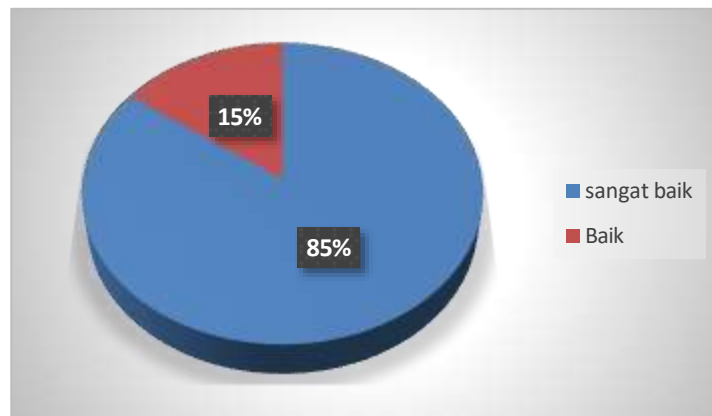
d. Aspek Emphy



Gambar 4. Diagram Hasil Monev Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan Universitas Samawa Sumbawa Besar 2023/2024

Dari tabel dan diagram diatas, terlihat bahwa hampir seluruh Mahasiswa (85%) menyatakan sangat puas dengan aspek Empathy tenaga kependidikan dan hampir sebagian (15%) Mahasiswa menyatakan Puas terhadap aspek Empathy tenaga kependidikan.

e. Aspek Tangibels



***Gambar 5. Diagram Hasil Monev Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan
FKIP Universitas Samawa Sumawa Besar 2023/2024***

Dari tabel dan diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar (65%) Mahasiswa menyatakan sangat puas dengan aspek empathy tenaga kependidikan dan hampir sebagian (35%) Mahasiswa menyatakan Puas 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	3.60	Sangat Baik
2	Firman Febriansyah, S. Pd	3.80	Sangat Baik
3	Mimin Sari Lutfu, S. E	3.50	Baik
4	Feri Luxman, S. Pd	3.70	Sangat Baik
5	Toni Ardiansyah, S.Pd	3.40	Baik

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan tenaga kependidikan secara keseluruhan sudah baik. Hal ini dilihat dari masing-masing penilaian terhadap tenaga kependidikan dengan penilaian baik dan sangat baik

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan interpretasi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan di lingkungan FKIP Universitas Samawa, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama:

1. Kepuasan Umum Sangat Tinggi: Secara keseluruhan, kinerja tenaga kependidikan dinilai sangat memuaskan oleh mahasiswa. Hal ini tercermin dari dominasi kategori "Sangat Puas" pada berbagai aspek penilaian mutu pelayanan.
2. Kekuatan Layanan:
 - Aspek Empathy: Tenaga kependidikan menunjukkan sikap kepedulian dan perhatian yang sangat tinggi dalam memahami serta membantu kebutuhan mahasiswa.
 - Aspek Reliability: Kedisiplinan dan ketepatan waktu tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas administratif dinilai cukup konsisten.
3. Kebutuhan Peningkatan pada Infrastruktur Pelayanan: Meskipun masih dalam kategori baik, Hal ini mengindikasikan bahwa sarana fisik, fasilitas penunjang pelayanan, dan tampilan area administratif masih memerlukan perhatian lebih lanjut agar sejalan dengan kualitas pelayanan personal yang diberikan.

B. Rekomendasi

Untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan tenaga kependidikan di masa mendatang, berikut adalah langkah-langkah strategis yang direkomendasikan:

1. Peningkatan Fasilitas Fisik (Revitalisasi Tangibles):

- Melakukan perbaikan atau penataan ulang ruang layanan administratif agar lebih nyaman bagi mahasiswa.
- Memastikan ketersediaan sarana pendukung (seperti formulir digital, alat tulis, atau perangkat komputer yang memadai) untuk mempercepat proses pelayanan.

2. Program Pelatihan Layanan Prima (*Service Excellence*):

- Mengadakan workshop atau pelatihan rutin bagi tenaga kependidikan untuk mempertahankan aspek Empathy dan Assurance, terutama dalam menangani keluhan atau situasi yang kompleks secara profesional.