

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN KINERJA  
TENAGA KEPENDIDIKAN & LABORAN  
TAHUN 2020/2021**



**BIRO SUMBER DAYA INSANI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN KINERJA  
TENAGA KEPENDIDIKAN & LABORAN**

**BIRO : BSDI 2020 / 2021**

# HALAMAN PENGESAHAN



## BIRO SUMBER DAYA INSANI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA KEPUASAN KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN & LABORAN

Kode Dokumen	: SOP-000-BSDI-01	
Status Dokumen	: Master	Salinan No.
Revisi	: 01	
Tanggal	: 26 Mei 2020	
Jumlah Halaman	: 136 (Seratus Tiga Puluh Enam)	
Diajukan Oleh	: Kepala BSDI	
	 Dr. Pipit Festi Wiliyanarti, S.KM., M.Kes	
Diperiksa	: Wakil Rektor III	
	 Ma'ruf Sya'ban, ST., SE., M.Ak.	
Dikendalikan Oleh	: Kepala LPM	
	 Dr. Lina Listiana, M.Kes	
Disetujui Oleh	: Rektor	
	 Dr. dr. Sukadiono, M.M	

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Biro Sumber Daya Insani Universitas Muhammadiyah Surabaya (BSDI UMSurabaya) sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia, melalui visi dan misinya berkomitmen untuk memberikan kontribusi kepada bangsa, negara dan masyarakat dengan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas agar tercapai masyarakat yang adil dan makmur.

Sistem Penjaminan Mutu merupakan salah satu aspek organisasi yang dibangun oleh Pimpinan Universitas Muhammadiyah Surabaya dan diteruskan di tingkat Fakultas sejak berdirinya sampai saat ini, agar tercapai standar mutu yang diharapkan. Salah satu cara memantau proses demi tercapainya mutu tersebut adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan kinerja tenaga kependidikan & laboran yang dilakukan setiap tahun tingkat Prodi, Fakultas dan Universitas.

monitoring dan evaluasi kepuasan kinerja tenaga kependidikan & laboran ini sebagai acuan perbaikan kinerja oleh seluruh pimpinan dan di segenap civitas Universitas Muhammadiyah Surabaya dalam melakukan penjaminan mutu terutama dalam kepuasan kinerja tenaga kependidikan & laboran. Dengan terlaksananya monev ini kami berharap bisa memberi masukan kepuasan kinerja tenaga kependidikan & laboran pada tahun selanjutnya demi kemajuan sumber daya manusia yang berkualitas Universitas Muhammadiyah Surabaya pada umumnya

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, Mei 2020

Kepala BSDI,

Dr. Pipit Festi Wiliyanarti, S.KM., M.Kes.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
1. LATAR BELAKANG .....	1
2. TUJUAN MONITORING DAN EVALUASI .....	2
3. Hasil Monitoring dan Evaluasi.....	2
4. Simpulan dan Rekomendasi .....	14

## **LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN**

### **LATAR BELAKANG**

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan UM Surabaya adalah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Tenaga kependidikan merupakan bagian yang sangat penting dalam menunjang terlaksananya implementasi sistem mutu pada fakultas ilmu kesehatan UM Surabaya, apabila tenaga kependidikan bekerja dengan baik maka semua kegiatan yang dilakukan akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan program kerja yang akan dicapai.

Tenaga kependidikan (TKP) adalah sumber daya manusia/ SDM yang bertugas menunjang penyelenggaraan pendidikan/pengajaran sesuai dengan tupoksi yang berlaku di lingkungan fakultas ilmu kesehatan, TKP terdiri dari kepala tata usaha, sekretaris dekanat, admin akademik, admin keuangan, laboran.

Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum kinerja tenaga kependidikan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas kinerja tenaga kependidikan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negative yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas pelayanan/kinerja tenaga kependidikan yang kurang memuaskan.

UM Surabaya terus berupaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan/kinerja tenaga kependidikan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk kualitas pelayanan/kinerja tenaga kependidikan adalah survei kepuasan pelayanan/kinerja tenaga kependidikan yang hasilnya dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas kinerja tenaga kependidikan serta keberhasilan tindak lanjut dari periode money.

## 1. TUJUAN MONITORING DAN EVALUASI

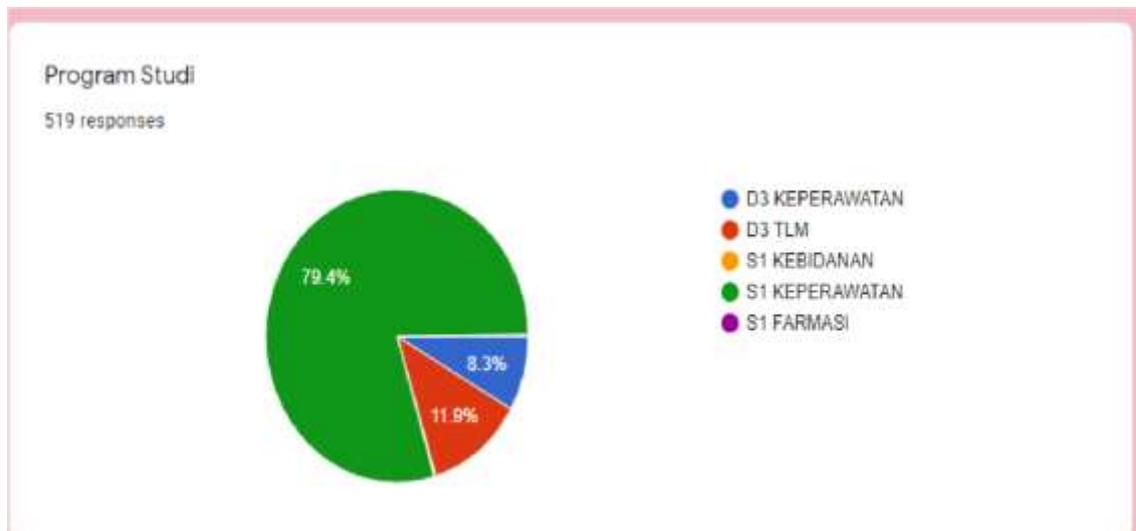
Tujuan dari kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan pelayanan/kinerja tenaga kependidikan yaitu untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di UM Surabaya. Hasil yang diperoleh dari pengukuran ini bisa digunakan sebagai masukan atau umpan balik bagi pihak intitusi dalam program pengembangan dan tatanan yang lebih luas.

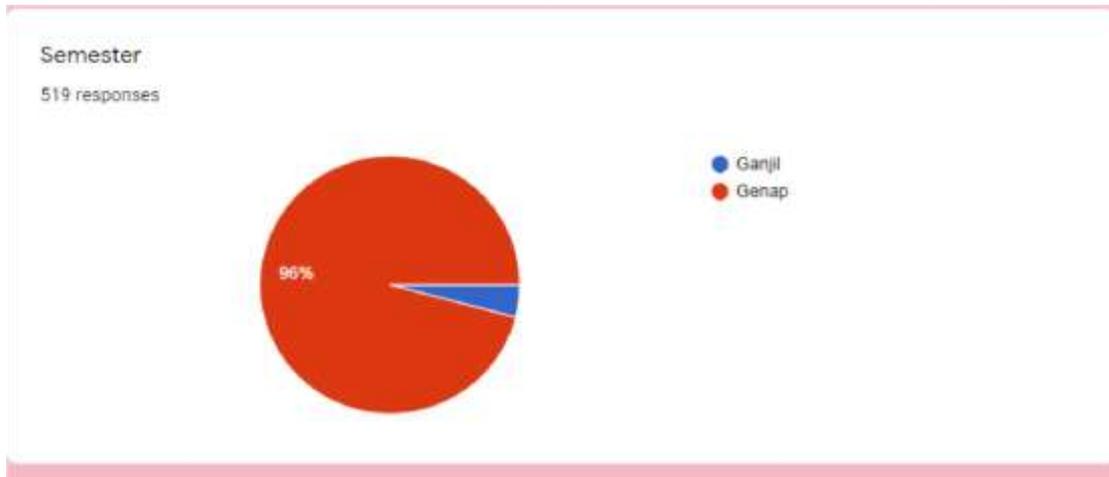
## 2. WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan monitoring & evaluasi kepuasan pelayanan/kinerja tenaga kependidikan dilakukan pada bulan April 2020.

## 3. HASIL MONITORING EVALUASI

Hasil monitoring evaluasi kepuasan pelayanan/kinerja tenaga kependidikan yang telah dilakukan dengan sejumlah 516 responden yang berasal dari mahasiswa prodi D3 Keperawatan, D3 TLM, S1 Kebidanan, S1 Keperawatan dan S1 Farmasi, didapatkan hasil sebagai berikut :





Dari 519 responden, 96% berasal dari mahasiswa di semester gasal, 74,9% dari mahasiswa S1 keperawatan, 11,9% mahasiswa D3 TLM, 8,3% mahasiswa D3 Keperawatan.

#### A. TKP bagian akademik



Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat keramahan TKP bagian akademik dalam pelayanan kepada mahasiswa 21,2% menyatakan sangat baik, 59,5% menyatakan baik, 17% menyatakan cukup.



Dari 519 responden menyatakan bahwa pelayanan/kinerja TKP bagian akademik kepada mahasiswa dalam membantu menyiapkan kelengkapan peralatan yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran yaitu 17,7% menyatakan sangat baik, 56,8% menyatakan baik, 22,2% menyatakan cukup.



Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat kesiapan/ketanggapan dan kecepatan TKP bagian akademik dalam pelayanan administrasi kepada mahasiswa yaitu 16,4% menyatakan sangat baik, 57,8% menyatakan baik, 22,4% menyatakan cukup.



Dari 519 responden menyatakan bahwa kemampuan TKP bagian akademik dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 17,7% menyatakan sangat baik, 60,1% menyatakan baik, 20,2% menyatakan cukup.

Saran & Komentar :

- Meningkatkan kelengkapan fasilitas pembelajaran pada setiap kelas sehingga tidak diperlukan peminjaman lewat admin
- Meningkatkan ketanggapan, kecepatan dan ketangkasan dalam proses pelayanan administrasi akademik
- Meningkatkan keramahan pada saat memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa (3S : senyum, sapa & Salam)
- Meningkatkan fasilitas pelayanan pendidikan secara online
- Meningkatkan kemampuan mengolah kata dalam menyampaikan informasi sehingga lebih mudah untuk dipahami

## B. TKP bagian Keuangan



Dari 519 responden menyatakan bahwa 53,8% waktu yang dibutuhkan oleh administrasi bagian keuangan untuk memberikan pelayanan adalah < 10 menit dan 46,2% yang menyatakan waktu yang dibutuhkan oleh administrasi bagian keuangan untuk memberikan pelayanan adalah > 10 menit



Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat kecepatan dan ketanggapan TKP bagian keuangan dalam memberikan pelayanan administrasi keuangan kepada mahasiswa yaitu 14,1% menyatakan sangat baik, 58,6% menyatakan baik, 24,9% menyatakan cukup.

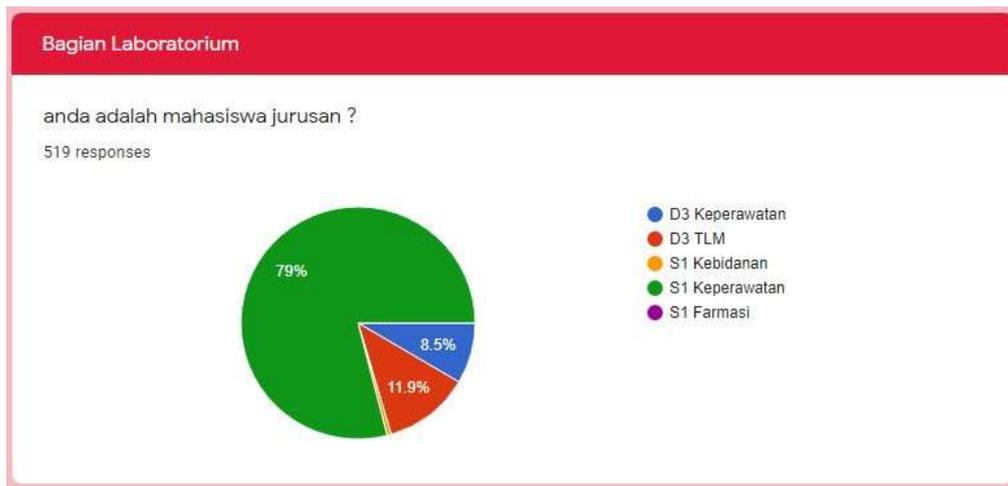


Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat keramahan dan kesopanan TKP bagian keuangan dalam memberikan pelayanan administrasi keuangan kepada mahasiswa yaitu 19,1% menyatakan sangat baik, 62,2% menyatakan baik, 17,3% menyatakan cukup.

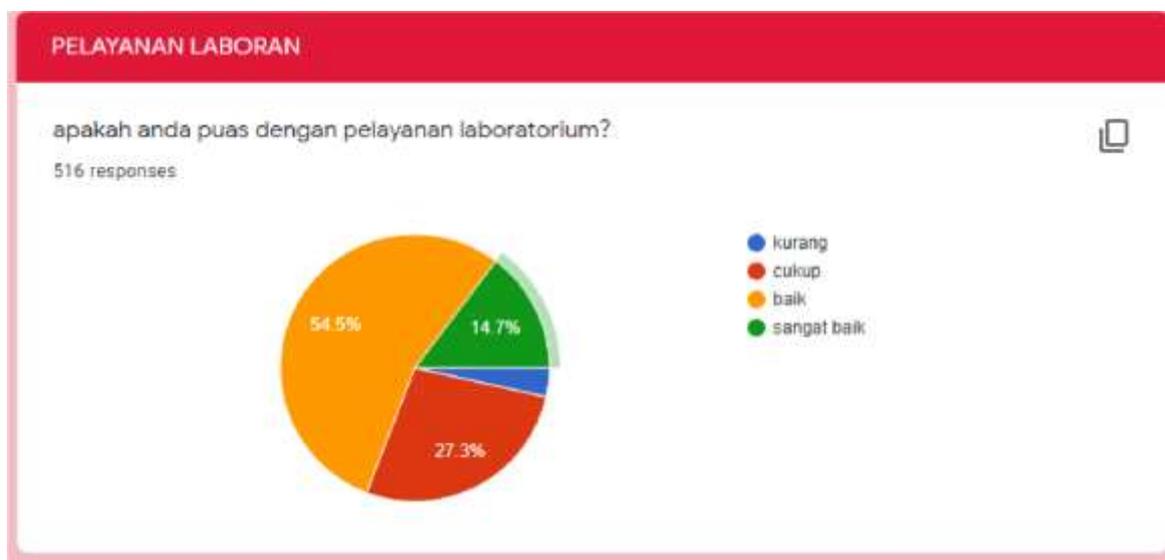
#### Saran dan Komentar

- Meningkatkan ketanggapan, kecepatan dan ketangkasan dalam proses pelayanan administrasi akademik
- Meningkatkan keramahan pada saat memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa (3S : senyum, sapa & Salam)
- Meningkatkan fasilitas pelayanan pendidikan secara online
- Meningkatkan kemampuan mengolah kata dalam menyampaikan informasi sehingga lebih mudah untuk dipahami
- Meningkatkan kemampuan untuk manajemen dokumen keuangan
- Melakukan modifikasi pelayanan keuangan sehingga bisa mengurangi antrian pembayaran

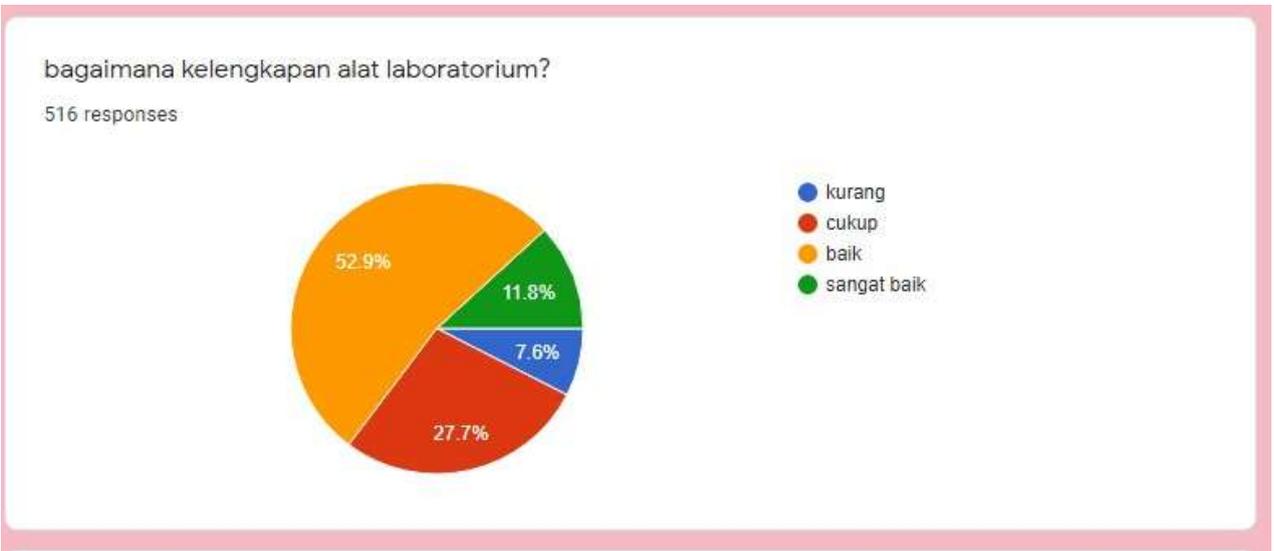
### C. Laboran



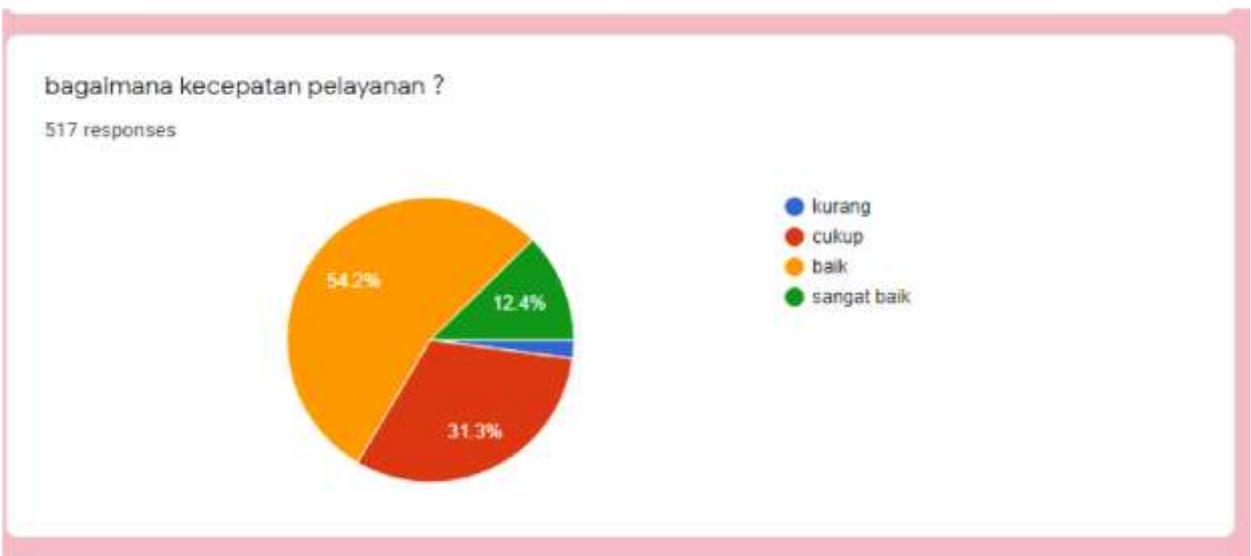
Dari 519 responden, 79% dari mahasiswa S1 keperawatan, 11,9% mahasiswa D3 TLM, 8,5% mahasiswa D3 Keperawatan



Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan laboratorium dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa yaitu 14,7% menyatakan sangat baik, 54,5% menyatakan baik, 27,3% menyatakan cukup.



Dari 519 responden menyatakan bahwa kelengkapan alat laboratorium yaitu 11,8% menyatakan sangat baik, 52,91% menyatakan baik, 27,7% menyatakan cukup & 7,6% menyatakan kurang



Dari 519 responden menyatakan bahwa kecepatan pelayanan TKP bagian laboran dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 12,4% menyatakan sangat baik, 54,2% menyatakan baik, 31,3% menyatakan cukup.



Dari 519 responden menyatakan bahwa keberadaan TKP bagian laboran dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 14,7% menyatakan sangat baik, 60,5% menyatakan baik, 22,4% menyatakan cukup.

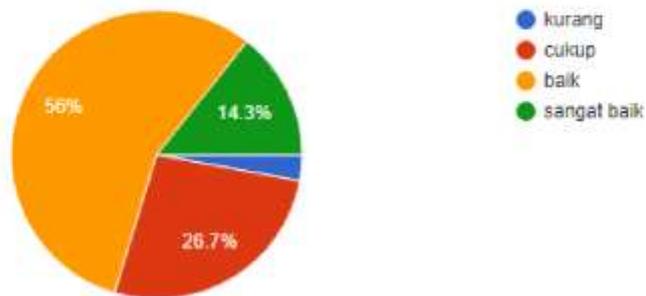


Dari 519 responden menyatakan bahwa keberadaan TKP bagian laboran yang selalu ada dalam laboratorium yaitu 35% menyatakan Aini, 33,2% menyatakan Firman, 12,7% menyatakan deri, 6,37% menyatakan dina, 6,37% menyatakan hanik, 6,37% menyatakan lihabi.

## SIKAP LABORAN

keramahan tenaga laboran saat memberikan pelayanan terhadap mahasiswa

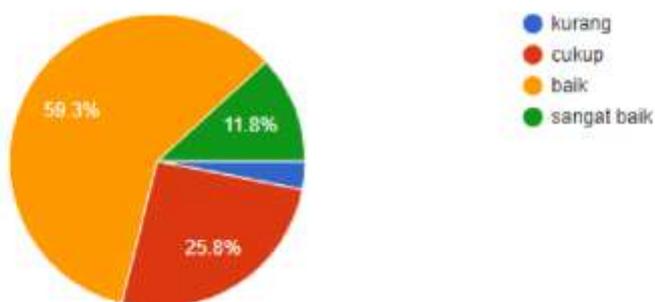
516 responses



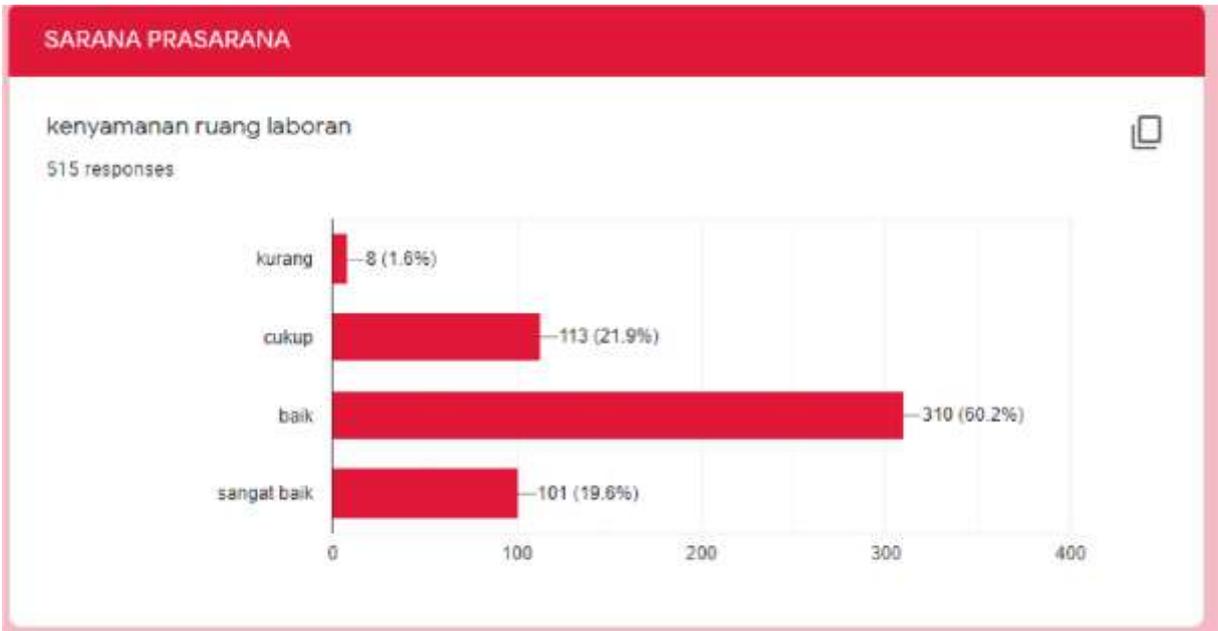
Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat keramahan TKP bagian laboran dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 14,3% menyatakan sangat baik, 56% menyatakan baik, 26,7% menyatakan cukup.

ketanggapan laboran saat mahasiswa mengalami masalah dalam proses pembelajaran laboratorium

516 responses



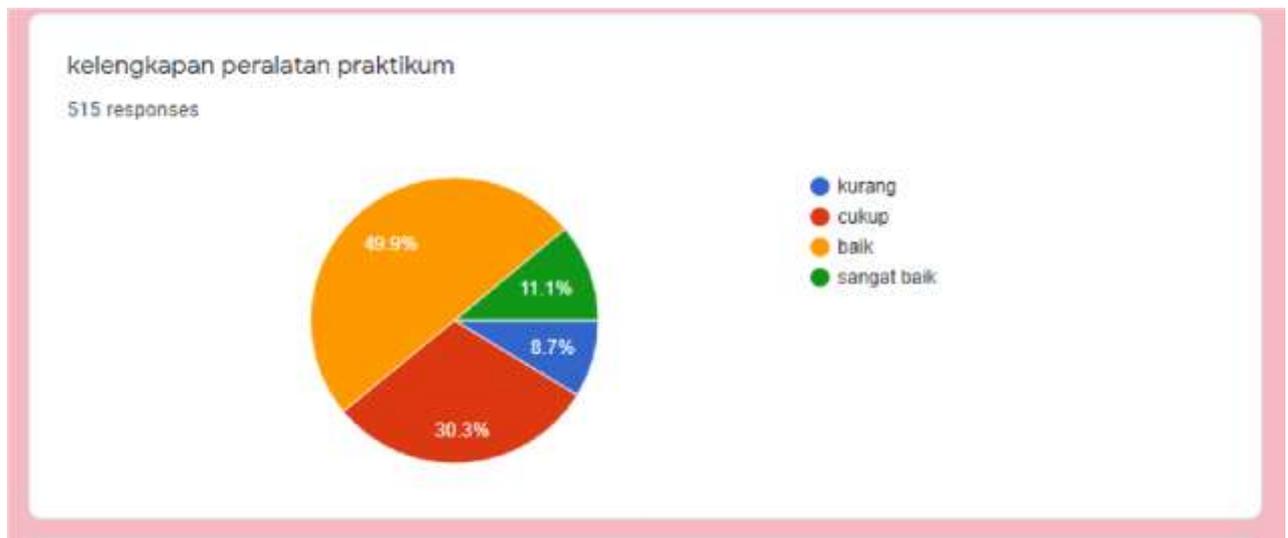
Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat ketanggapan TKP bagian laboran dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 11,3% menyatakan sangat baik, 59,3% menyatakan baik, 25,8% menyatakan cukup.



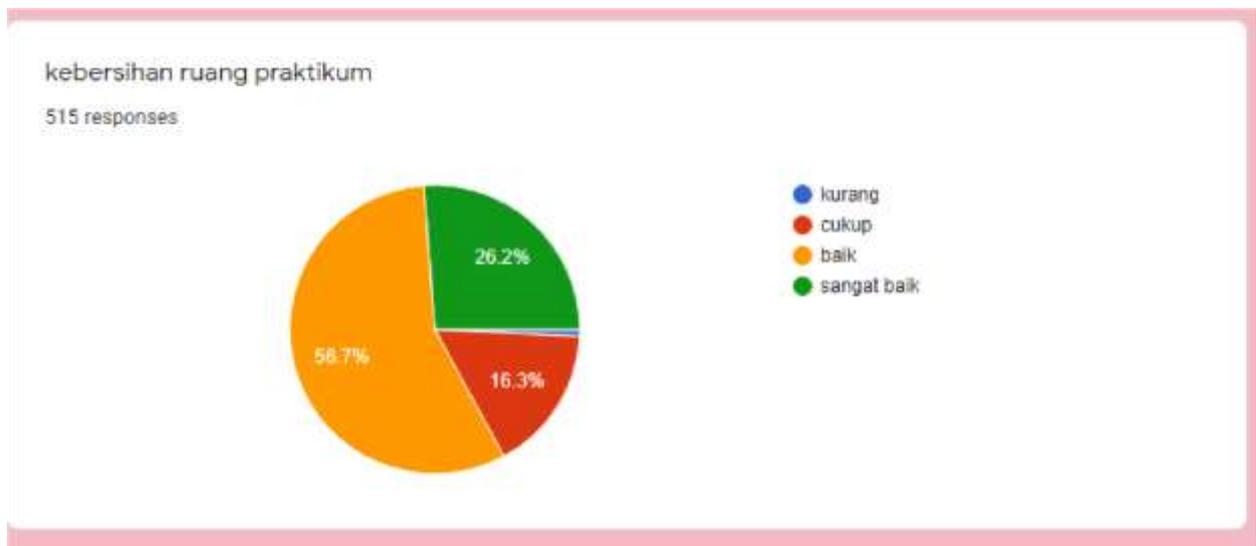
Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat kenyamanan ruang laboran yaitu 19,6% menyatakan sangat baik, 60,2% menyatakan baik, 21,7% menyatakan cukup & 1,6% menyatakan kurang nyaman



Dari 519 responden menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas yang sesuai kebutuhan mahasiswa yaitu 10,1% menyatakan sangat baik, 55,6% menyatakan baik, 29,1% menyatakan cukup.



Dari 519 responden menyatakan bahwa kelengkapan peralatan praktikum yaitu 11,1% menyatakan sangat baik, 49,9% menyatakan baik, 30,3% menyatakan cukup & 8,7% menyatakan kurang



Dari 519 responden menyatakan bahwa kebersihan ruang praktikum yaitu 26,2% menyatakan sangat baik, 56,7% menyatakan baik, 16,3% menyatakan cukup.

## 6. SIMPULAN & REKOMENDASI

### A. Kesimpulan :

- 1) Bagian administrasi akademik, memiliki tingkat keramahan yang baik (80,6%), memiliki kemampuan yang baik dalam menyiapkan kelengkapan peralatan yang dibutuhkan (74,8%), memiliki ketanggapan yang baik dalam pelayanan (74,2%), memiliki kemampuan yang baik dalam membantu mahasiswa membutuhkan (77,8%)
- 2) Bagian administrasi keuangan, memiliki kecepatan pelayanan yang baik < 10 menit (53,8%), memiliki ketanggapan yang baik dalam memberikan pelayanan administrasi keuangan (72,7%), memiliki keramahan dan kesopanan yang baik (81,3%)
- 3) Laboran, memiliki pelayanan yang memuaskan (69,2%), memiliki kelengkapan alat yang baik (64,71%), memiliki kecepatan pelayanan yang baik (66,6%), memiliki tingkat keberadaan yang baik di laboratorium (75,2%), memiliki urutan keberadaan laboran yang terbanyak, aini, firman, deri, nilai yang sama untuk dina, hanik & lihabi, memiliki keramahan yang baik (70,3%), memiliki ketanggapan yang baik dalam pelayanan (70,6%), memiliki kenyamanan ruang laboran yang baik (81,9%), memiliki kelengkapan peralatan praktikum yang baik (61%), memiliki kebersihan laboratorium yang baik (87,9%)

### B. Rekomendasi

- 4) Mengirimkan TKP untuk mengikuti workshop Pelatihan *Service excellent*
- 5) Mengirimkan TKP untuk mengikuti workshop komunikasi
- 6) Mengirimkan TKP untuk mengikuti workshop manajemen pengelolaan administrasi & kearsipan
- 7) Mengirimkan TKP untuk mengikuti workshop pengelolaan laboratorium berdasarkan ISO Laboratorium