

**DOKUMEN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP
KINERJA PEGAWAI FKIP
TAHUN 2020**



**GUGUS KENDALI MUTU
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYAFAKULTAS
KEGURUAN ILMU PENDIDIKAN PALANGKARAYA, 2020**

Alamat : Jln RTA Milono KM 1,5 Palangka Raya., Kalimantan Tengah 73111
Telp./Fax. (0536) 3238259
e-mail : fkip_umpraya@yahoo.com

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahuwata'ala atas Laporan Kepuasan Tendik atas layanan di FKIP Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 ini dapat tersusun tepat pada waktunya.

Evaluasi Kepuasan Tendik pada Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 menjadi bagian yang sangat penting sebagai salah satu penentu reputasi sebuah institusi pendidikan. Proses pembelajaran yang baik diharapkan akan menghasilkan lulusan yang baik. sesuai standar mutu dan kompetensi lulusan Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah SDM yang ada telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki lembaga, baik dilihat dari kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kinerja dosen merupakan refleksi dari berkembang tidaknya Institusi.

Kami menyadari bahwa Laporan Kepuasan Tendik ini masih jauh dari sempurna baik secara konseptual maupun kualitas hasil yang dicapai, oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini dinantikan penyusun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan merupakan awal yang baik untuk menyusun perencanaan pada tahun berikutnya.

Palangkaraya, 22 September 2020

Koordinator GKM FKIP

Esty Aryani Safithry, M.Psi, Psi

DAFTAR ISI

Halaman Cover	i
Kata pengantar	ii
Daftar Isi	iii
A. Latar Belakang	1
B. Tinjauan Teoritis	2
C. Metode Survey	3
D. Pelaksanaan	6
E. Hasil Evaluasi	6
F. Penutup	11

A. LATAR BELAKANG

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survey kepuasan temdik terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjarang tingkat kepuasan temdik terhadap layanan yang diberikan oleh UM Palangkaraya. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan UM Palangkaraya di masa selanjutnya.

B. TINJAUAN TEORITIS

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan mahasiswa serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan mahasiswa atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas

jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Kinerja pegawai terhadap layanan FKIP UM Palangkaraya sesungguhnya wajib menjadi perhatian universitas. Hal ini dikarenakan (1) UM Palangkaraya sebagai perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku. (2) Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), sehingga mahasiswa yang harus mendapatkan jasa yang diinginkan. (3) Penerimaan jasa adalah orang, sehingga mahasiswa harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut, dan hubungan dengan perguruan tinggi berdasarkan pada *member relationship*, dimana mahasiswa menjadi anggota lembaga pendidikan dan pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

C. METODE SURVEY

Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalan data umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan.

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Melaksanakan Umpan Balik Mahasiswanya di FKIP

No	Fakultas/Program Studi	Jumlah menilai yg Menilai
1	FKIP	4

Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan skor penilaian 1 –4, dimana 1 = tidak puas, 2 = kurang puas, 3 = puas dan 4 = sangat puas. Sedangkan isi angket dikonstruksi sedemikian rupa sehingga mampu mencerminkan tingkat kepuasan tendik terhadap layanan di fakultas

Tabel 2: Angket kepuasan tendik

1. Aspek Kepemimpinan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Pemimpin dapat dipercaya dalam segala tindakan dan perkataan					
2.	Pemimpin dapat memberikan dorongan dan arahan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan universitas					
3.	Pemimpin sering memberikan jalan keluar yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan di unit kerja					

2. Aspek Perencanaan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Perencanaan yang disusun sesuai dengan tujuan universitas					
2.	Perencanaan yang disusun realistis dengan kondisi universitas saat ini					

3. Aspek Budaya Universitas

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Universitas menjadikan kualitas sebagai landasan utama dalam bekerja					
2.	Universitas memberikan penghargaan pada kreatifitas tenaga kependidikan					
3.	Universitas memberikan penghargaan pada kedisiplinan tenaga kependidikan					

4. Aspek Komunikasi

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Atasan dapat menerima pendapat atau saran tenaga kependidikan					
2.	Atasan memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi tenaga kependidikan					

3.	Komunikasi antar unit kerja berjalan dengan lancar					
----	--	--	--	--	--	--

5. Aspek Lingkungan Kerja Fisik

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kerja nyaman untuk bekerja					
2.	Tersedia sarana dan prasarana pendukung yang memadai untuk bekerja					
3.	Kebersihan ruang kerja					
4.	Keamanan ruang kerja					

6. Aspek Pengembangan Karir

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Mempunyai jalur karir yang jelas					
2.	Universitas memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri melalui pendidikan/pelatihan					
3.	Universitas memberikan pelatihan sesuai dengan kebutuhan unit kerja saya					

D. PELAKSANAAN

Mekanisme pelaksanaannya dimulai dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh GKM FKIP dan penggandaan kuesioner diawal pelaksanaan semester. Kuesioner diberikan kepada tendik dan diminta untuk mengisi jawabannya terhadap pertanyaan-pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner dengan alokasi waktu maksimal 30 menit. Kuesioner yang telah dijawab oleh tendik kemudian direkapitulasi kembali untuk diolah dan dianalisis kemudian disajikan sebagai laporan.

E. HASIL EVALUASI

Hasil nilai persentasi untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.

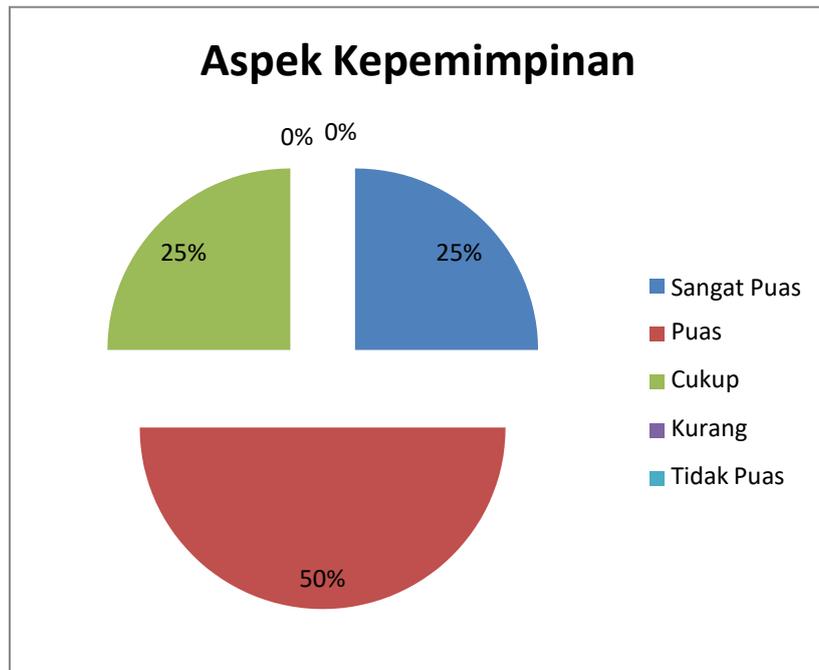
Tabel 4. Jumlah persentase setiap aspek Evaluasi Kinerja Pegawai

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang	Tidak Puas
1	Kepemimpinan	25	50	25	0	0
2	Perencanaan.	12.5	87.5	0	0	0
3	Budaya Universitas	25	50	8.3	16.7	0
4	Komunikasi	25	50	16.7	8.3	0
5	Lingkungan Kerja Fisik	12.5	62.5	25	0	0
6	Pengembangan Karir	16.7	58.3	8.3	8.3	8.3

1. Hasil Evaluasi kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan di lingkungan FKIP

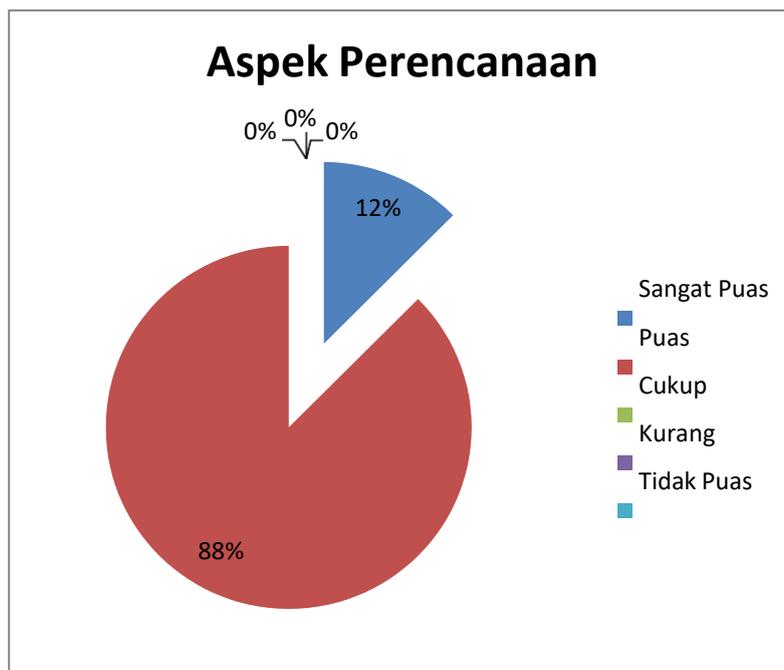
Berdasarkan hasil evaluasi Evaluasi Kepuasan tendik menunjukkan pada semester Genap TA.2019/2020 sudah baik. Hasil lebih lengkap biasa dilihat pada diagram dibawah ini :

a. Aspek Kepemimpinan



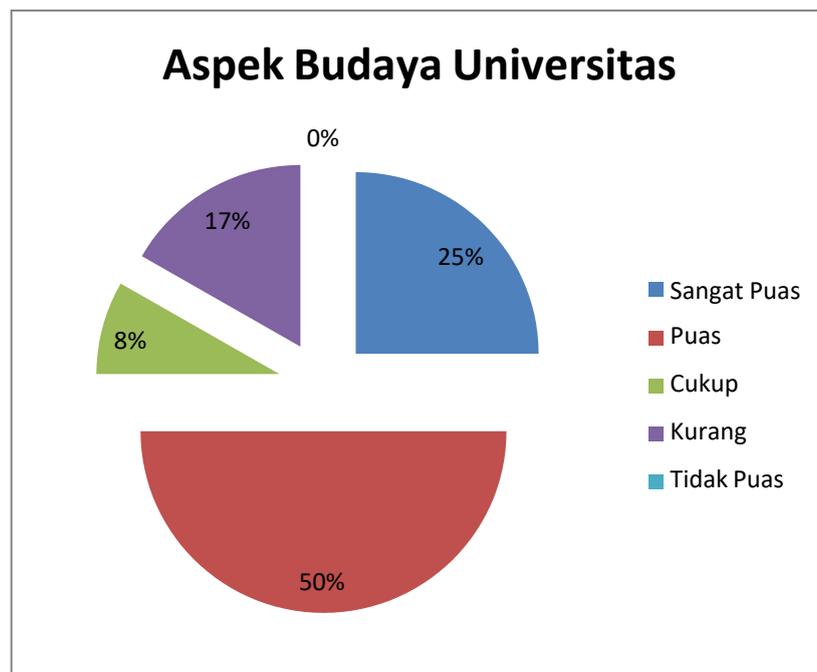
Aspek Kepemimpinan pada angket kepuasan tendik terdiri dari pernyataan pemimpin yang dapat dipercaya, memberikan dorongan, arahan dan memberikan jalan keluar yang inovatif. Hasil yang didapatkan bahwa (50%) dosen FKIP menilai puas terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

b. Aspek Perencanaan



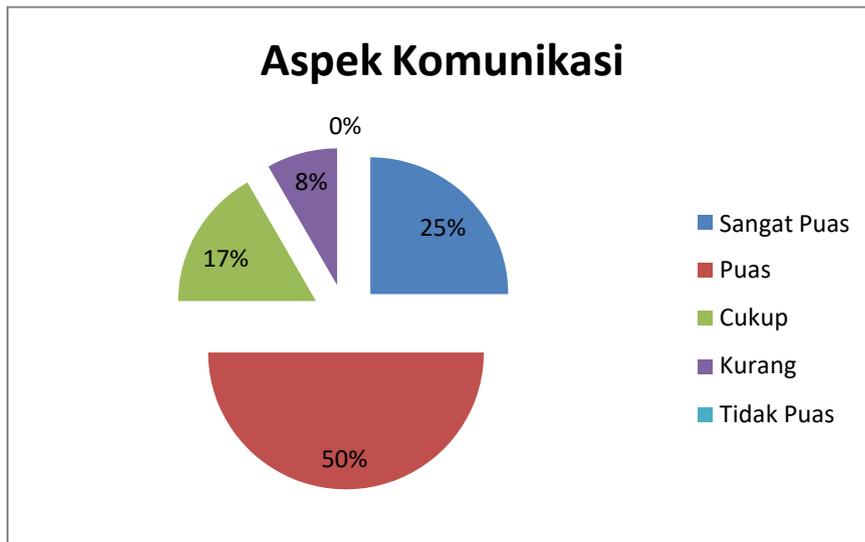
Aspek perencanaan pada angket kepuasan tendik terdiri dari item pernyataan perencanaan yang disusun sesuai dan realistis dengan universitas. Hasil yang didapat pada aspek ini adalah sebagian besar (88%) tendik FKIP menilai puas terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

c. Aspek Budaya Universitas



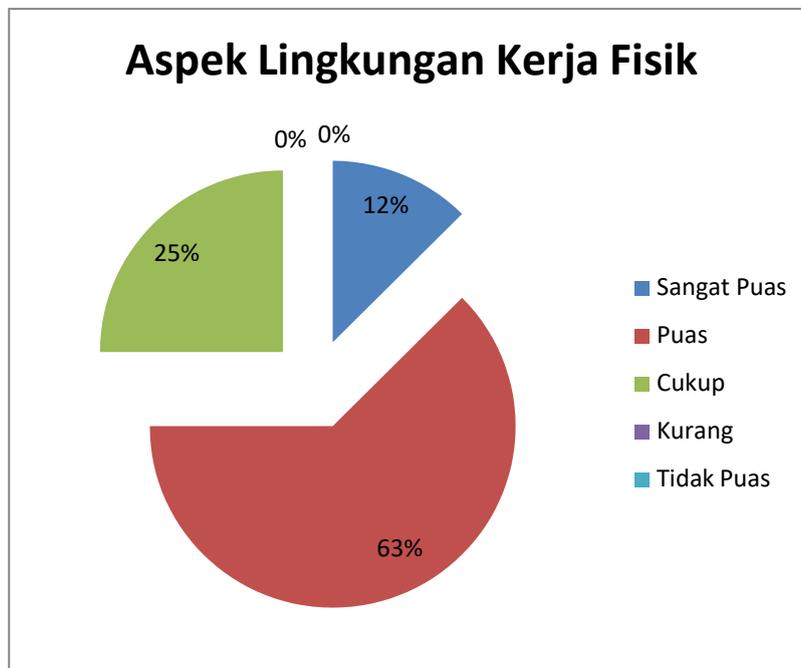
Aspek Budaya Universitas pada angket kepuasan tendik terdiri dari pernyataan universitas menjadikan kualitas sebagai landasan utama, memberikan penghargaan kepada kreatifitas dan kedisiplinan. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (50%) tendik FKIP menilai puas terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

d. Aspek komunikasi



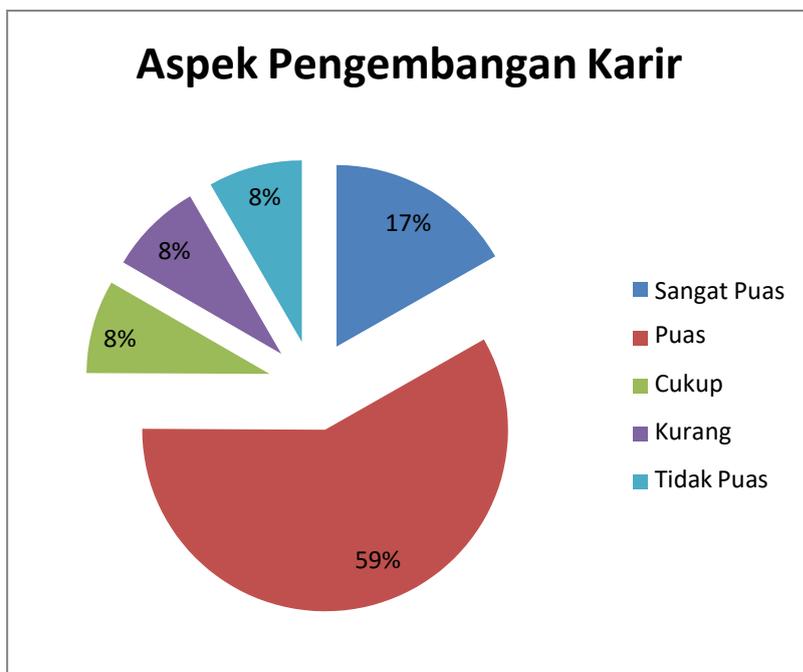
Aspek komunikasi pada angket kepuasan tendik terdiri atas an dapat menerima pendapat, memebrikan solusi dengan komunikasi yang lancar.. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (50%) tendik FKIP menilai sangat puas terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

e. Aspek Lingkungan Kerja Fisik



Aspek lingkungan kerja fisik pada angket kepuasan tendik terdiri dari ruang kerja yang nyaman, sarana, prasarana yang memadai serta kebersihan dan keamanan ruang kerja. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (63%) tendik FKIP puas terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

f. Aspek Pengembangan Karir



Aspek pengembangan karir pada angket kepuasan tendik terdiri dari pernyataan jalur karir yang jelas, universitas memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri dan memberikan pelatihan. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (59%) tendik FKIP puas terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

PENUTUP

1. Kesimpulan

Secara umum, evaluasi kinerja pegawai FKIP Semester Genap tahun ajaran 2019/2020 cenderung meningkat dibandingkan dengan dua semester sebelumnya.

Proses evaluasi ini dilaksanakan pada akhir perkuliahan minggu ke-14 sampai dengan minggu ke-15 dari 16 pertemuan setiap mata yang disebarkan kepada mahasiswa di FKIP.

Dari hasil analisis didapatkan bahwa kepuasan layanan dosen sebagian besar pada taraf puas (86%).

2. Saran

Dengan hasil Penilaian ini, setidaknya institusi masih harus berkerja keras untuk memotivasi dosen agar mampu menyelenggarakan kinerja kemahasiswaan yang bermutu prima sebagaimana tuntutan pemangku kepentingan. Meskipun GKM baru melakukan penilaian evaluasi pada 4 semester ini namun hasilnya cukup membanggakan, diharapkan pengelola program studi termotivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya masing-masing. Seluruh civitas diharapkan untuk terus meningkatkan kinerjanya, terutama beberapa dosen yang kinerjanya masih kurang. Secara umum direkomendasikan beberapa hal yang perlu segera diperbaiki antara lain:

1. Memperbaiki SOP Layanan Kemahasiswaan terutama prosedur kerja, ketentuan, instruksi kerja serta formulir yang berkaitan
2. Meningkatkan kualitas staf dengan mengikutsertakan dalam pelatihan pelayanan prima
3. Membuat system antrian (seperti bank) agar waktu tunggu layanan tidak terlalulama.
4. Melengkapi sarana dan prasarana
5. Dosen meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif sehingga bahan ajar lebih mudah dipahami mahasiswa, dan mampu menciptakan kedekatan