

LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN TERHADAP LAYANAN TENAGA
KEPENDIDIKAN SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024



FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN

1. Perguruan Tinggi : Universitas Sulawesi Barat
2. Unit Pelaksana : Gugus Penjamin Mutu Fakultas
3. Judul Laporan : Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 FMIPA Universitas Sulawesi Barat
4. Penanggung Jawab :
Nama :
Jabatan :
Nama :
Jabatan :
5. Pelaksana Survey :
Nama :
Jabatan :
6. Tim Teknis :
Nama :
Jabatan :

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas rahmat-Nya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan "Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 FMIPA Universitas Sulawesi Barat". Survei dilaksanakan pada akhir pembelajaran Semester Ganjil Tahun 2023/2024. Kegiatan Survei ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya:

1. Para Pimpinan Fakultas MIPA Universitas Sulawesi Barat
2. Para Pengelola Program Studi Statistika Fakultas MIPA Universitas Sulawesi Barat
3. Para Sivitas Akademika Fakultas MIPA Universitas Sulawesi Barat yang turut berpartisipasi pada pelaksanaan Survei.
4. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survei mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survei ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan Layanan Pengelolaan Keuangan maupun Sarana dan Prasarana di lingkungan Fakultas MIPA Universitas Sulawesi Barat.

Majene, 2023

Tim Pelaksana Survei

Ketua

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
BAB II METODOLGI.....	6
BAB III HASIL.....	8
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
LAMPIRAN.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pengembangan Sistem Penjamin Mutu Internal merupakan langkah strategis untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi melalui pelaksanaan Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang meliputi Standar Nasional Pendidikan, Standar Nasional Penelitian dan Standar Nasional Pengabdian kepada masyarakat. Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 dilakukan sebagai penerapan salah satu Standar Nasional Pendidikan, khususnya mengevaluasi kinerja tenaga kependidikan oleh Mahasiswa dan Dosen di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sulawesi Barat. Proses evaluasi terhadap implementasi sistem mutu dilingkungan FMIPA Universitas Sulawesi Barat merupakan salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

1.2. Tujuan kegiatan

Evaluasi Pelayanan Tenaga Kependidikan dilakukan sebagai penerapan salah satu Standar Nasional Pendidikan yaitu mengevaluasi kualitas pelayanan Tenaga Kependidikan oleh Mahasiswa dan Dosen di lingkup, FMIPA Universitas Sulawesi Barat untuk memberikan umpan balik yang akan membuat kinerja semakin baik.

1.3. Manfaat kegiatan

Hasil evaluasi Pelayanan Tenaga Kependidikan oleh mahasiswa dan Dosen bermanfaat bagi bagian Tata Usaha FMIPA untuk memperbaiki diri serta mengembangkan potensi dan kelebihan yang dimilikinya. Selain itu, hasil evaluasi ini dapat dijadikan acuan dalam menyusun program peningkatan mutu pelayanan tenaga kependidikan.

BAB II

METODOLGI

2.1. Waktu pelaksanaan kegiatan

Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan oleh Mahasiswa dan Disen di lingkup FMIPA Universitas Sulawesi Barat dilaksanakan pada akhir semester Ganjil Tahun 2023/2024.

2.2. Responden

Responden Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan oleh Mahasiswa (aktif) dan Dosen pada FMIPA Universitas Sulawesi Barat Semester Ganjil 2023/2024.

2.3. Metode dan Instrument Pengambilan Data

Jumlah responden yang mengisi kuesioner pada survei ini sebanyak 106 responden. Distribusi kuesioner dilakukan secara daring menggunakan media Google form dan pada laman: <https://forms.gle/Xb3DTrum87nSagCA7>

Instrumen evaluasi berisi deskripsi mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa dan Dosen terhadap kinerja tenaga kependidikan menggunakan kuisisioner yang terdiri dari 22 Pernyataan. Monitoring dan evaluasi ini mengukur 5 aspek penilaian antara lain:

1. *Tangibles*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.
2. *Assurance*: kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
3. *Reliability*: kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.
4. *Responsiveness*: kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
5. *Emphaty*: kesediaan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

2.4. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data

Survei ini mengukur tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan menggunakan skala likert dengan 4 kriteria persepsi responden. Skala likert mengukur persepsi Mahasiswa dan Dosen, dengan kriteria dan predikat sebagai berikut t.

Tabel 2.1 Predikat skala likert

Persepsi Responden	Predikat
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu validitas dan reliabilitas item pernyataan diuji untuk mengukur kevalidan dan kehandalan instrument yang digunakan. Uji validitas dilakukan dengan metode korelasi pearson dan uji reliabilitas menggunakan uji cronbach's alpha.

Data dianalisis dengan menggunakan statistika menggunakan analisis deskriptif pada nilai persepsi mahasiswa mengenai kepuasan terhadap kinerja dosen. Data yang diperoleh juga ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan Skor Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban mahasiswa sesuai dengan item pernyataan, dengan rumus:

$$Monev = \frac{\sum n \times S_i}{N}$$

Dimana S_i merupakan skor item pernyataan masing-masing aspek, n merupakan predikat, dan N merupakan jumlah responden. Adapun interval kategori kinerja dosen dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Predikat skor Monev

Nilai Persepsi	Nilai Interval Skor Monev	Predikat
1	1.00-1.80	Tidak Baik
2	1.80-2.60	Kurang Baik
3	2.60-3.40	Cukup Baik

4	3.40- 4.20	Baik
5	4.20-5.00	Sangat Baik

BAB III

HASIL

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3.1 Uji Validitas Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keputusan
1	0.76	0.16	Valid
2	0.80	0.16	Valid
3	0.80	0.16	Valid
4	0.74	0.16	Valid
5	0.76	0.16	Valid
6	0.70	0.16	Valid
7	0.87	0.16	Valid
8	0.86	0.16	Valid
9	0.84	0.16	Valid
10	0.82	0.16	Valid
11	0.87	0.16	Valid
12	0.94	0.16	Valid
13	0.96	0.16	Valid
14	0.96	0.16	Valid
15	0.92	0.16	Valid
16	0.88	0.16	Valid
17	0.82	0.16	Valid
18	0.81	0.16	Valid
19	0.83	0.16	Valid
20	0.89	0.16	Valid
21	0.91	0.16	Valid
22	0.91	0.16	Valid

Data dikatakan valid apabila nilai korelasi ≥ 0.220 (berdasarkan tabel R dengan $n=82$). Berdasarkan hasil pengujian 22 item pernyataan, diperoleh keputusan pengujian yaitu valid, maka dapat disimpulkan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah valid.

Sementara itu, berdasarkan uji reliabilitas instrumen dengan skala likert menggunakan metode Alpha Cronbach, diperoleh nilai koefisien reliabilitas pada Tabel 3.2. Koefisien reliabilitas setiap aspek lebih besar dari 0.7. Nilai ini menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi atau dengan kata lain hasilnya dapat dipercaya.

Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

Aspek	Cronbach's α
Tangibles	0,86
Assurance	0,83
Reliability	0,77
Responsiveness	0,81
Emphaty	0,80

3.2 Hasil Responden Berdasarkan Item Pertanyaan

Tabel 3. 3 Hasil Penilaian Responden berdasarkan Pernyataan

No	Pernyataan	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)
1	Ruang perkuliahan sangat layak (kondusif) untuk digunakan dalam proses pembelajaran (bersih, lengkap, dan nyaman)	24.5%	59.4%	13.2%	2.8%
2	Ruang kelas tertata dengan bersih dan rapi	15.1%	58.5%	23.6%	2.8%
3	Sarana pembelajaran (seperti LCD/Proyektor, AC, white board) tersedia dan berfungsi dengan baik	25.5%	52.8%	17.0%	4.7%
4	Tersedia sarana dan prasarana seperti laboratorium, perpustakaan, musholla, kantin, dan lahan parkir	34%	50%	16%	0.0%
5	Tersedianya layanan website fakultas/prodi yang updating sebagai media pendukung layanan informasi fakultas/prodi	34%	51.9%	13.2%	0.9%
6	Ada aturan yang tertulis di Papan Pengumuman dan/atau dibagikan ke grup mahasiswa oleh Staf tentang Standar	4.7%	54.7%	16.0%	4.7%

	Pelayanan Mahasiswa dan Dosen (PBO, Alur Kerja dll)				
7	Tenaga kependidikan (staff tata usaha) berpenampilan rapi, sopan, dan santun dalam memberikan pelayanan	40%	52.8%	5.7%	0.9%
8	Tenaga kependidikan (staff tata usaha) memberikan pelayanan secara adil dan baik	36.8%	58.5%	3.8%	0.9%
9	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	37.7%	57.5%	4.7%	0.0%
10	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	55.7%	41.5%	1.9%	0.9%
11	Sistem Penasehat Akademik (PA) telah berjalan dengan baik antara pimpinan, dosen dan mahasiswa	51.9%	42.5%	4.7%	0.9%
12	Tenaga kependidikan (staff tata usaha) memiliki kemampuan mumpuni untuk melayani administrasi kemahasiswaan	35.8%	42.5%	4.7%	0.9%
13	Tenaga kependidikan (staff tata usaha) memiliki kualitas layanan yang baik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	35.8%	55.7%	7.5%	0.9%
14	Tenaga kependidikan (staff tata usaha) selalu menyiapkan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan pembelajaran saat kuliah	38.7%	51.9%	8.5%	0.9%
15	Tenaga kependidikan (staff tata usaha) memberikan informasi secara akurat dan terpercaya	35.8%	55.7%	7.5%	0.9%
16	Tenaga kependidikan (staff tata usaha) melayani dengan cepat, tanggap,(responsif) dan tepat waktu	29.2%	55.7%	7.5%	0.9%
17	Tenaga kependidikan (staff tata usaha) selalu datang tepat waktu dan berada di tempat selama jam kerja	20.8%	64.2%	13.2%	1.9%
18	Fakultas dan Prodi cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah/pengaduan mahasiswa baik masalah akademik maupun non-akademik	27.4%	65.1%	7.5%	0.0%
19	Fakultas dan Prodi memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	34.9%	59.4%	4.7%	0.9%

20	Komunikasi tenaga kependidikan (staff tata usaha) sopan dan mudah dipahami	38.75	53.8%	6.6%	0.9%
21	Fakultas dan Prodi sangat mendukung kegiatan organisasi kemahasiswaan tingkat fakultas maupun prodi	34.0%	58.5%	6.6%	0.9%
22	Fakultas dan Prodi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	31.1%	57.5%	10.4%	0.9%

3.3 Hasil Evaluasi dan Monitoring

Evaluasi ini diisi oleh 96 responden dari pihak dosen dan mahasiswa. fokus evaluasi yang dilaksanakan adalah menilai kepuasan terhadap pelayanan tenaga kependidikan pada lima aspek, yaitu *Tangibles*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty*.

Tabel 3. 4 Hasil Penilaian Responden Berdasarkan Aspek Penilaian

Aspek	Tingkat Kepuasan %			
	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Sangat Tidak Baik
Tangibles	26.6%	54.5%	16.6%	2.3%
Assurance	41.2%	51.3%	6.1%	1.4%
Reliability	36.6%	54.7%	7.8%	0.9%
Responsiveness	28.1%	61.3%	9.7%	0.9%
Emphaty	34.1%	57.3%	7.3%	1.2%
Rata-rata	33.32%	55.82%	9.50%	1.34%

Berdasarkan Tabel 3.4 tingkat kepuasan Mahasiswa dan Dosen terhadap layanan tenaga kependidikan semester ganjil tahun akademik 2023/2024 secara rata-rata berada pada kategori baik sebesar 55.82%. Penilaian rata-rata paling tinggi kategori sangat baik pada aspek *Assurance*, sedangkan untuk aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Resposiveness*, dan *Emphaty* mendapat penilaian rata-rata tertinggi pada kategori baik.

Tabel 3.5 dan Tabel 3.6 masing-masing menunjukkan hasil penilaian dari mahasiswa dan dosen terhadap Dosen terhadap layanan tenaga kependidikan semester ganjil tahun akademik 2023/2024. Dapat dilihat bahwa baik dari

mahasiswa maupun dosen, hasil penilaian berada pada kategori bai. Lebih lanjut, rata-rata penilaian kepuasan dosen terlihat lebih tinggi dari pada mahasiswa.

Tabel 3. 5 Hasil Penilaian dari Mahasiswa Berdasarkan Aspek Penilaian

Aspek	Tingkat Kepuasan %			
	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Sangat Tidak Baik
Tangibles	27.5%	53.5%	16.6%	2.4%
Assurance	41.4%	51.0%	6.1%	1.5%
Reliability	38.9%	53.3%	6.8%	1.0%
Responsiveness	29.0%	61.4%	9.1%	0.5%
Emphaty	35.0%	55.3%	8.5%	1.2%
Rata-rata	34.36%	54.90%	9.42%	1.32%

Tabel 3. 6. Hasil Penilaian dari Dosen Berdasarkan Aspek Penilaian

Aspek	Tingkat Kepuasan %			
	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Sangat Tidak Baik
Tangibles	14.3%	68.6%	17.1%	0.0%
Assurance	38.1%	54.8%	7.1%	0.0%
Reliability	3.6%	75.0%	21.4%	0.0%
Responsiveness	14.3%	60.7%	17.9%	7.1%
Emphaty	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%
Rata-rata	19.78%	66.10%	12.70%	1.42%

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 FMIPA Universitas Sulawesi Barat adalah baik.

4.2. Saran

Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan pada semester selanjutnya tetap dilakukan dengan mekanisme yang lebih baik.

1. Tingkatkan kedisiplinan, khususnya dalam hal kehadiran di fakultas.
2. Sebaiknya waktu istirahat diatur supaya tidak kosong ruang staf
3. Pekerjaan harusnya dilakukan sesegera mungkin, tidak untuk ditunda.
4. Meningkatkan Responsivitas: Pastikan staf tata usaha merespons permintaan mahasiswa dan dosen dengan cepat dan efisien melalui email, telepon, atau platform komunikasi lainnya
5. Staff tata usaha diharapkan hadir tepat waktu dan tidak meninggalkan kampus selama jam kerja
6. Semoga staff fast respon terhadap kendala dan kebutuhan mahasiswa

LAMPIRAN