

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN KINERJA
TENAGA KEPENDIDIKAN & LABORAN
TAHUN 2017**



**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**





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

Fakultas : Ilmu Kesehatan
Tahun : 2016/2017

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA KEPUASAN KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN & LABORAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Kode Dokumen	: LAP-016-FIK-13
Status Dokumen	: <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Salinan No.
Nomor Revisi	: 00
Tanggal	: 21 Mei 2017
Jumlah Halaman	: 12 (dua belas)
Diajukan Oleh	: Ketua Gugus Penjaminan Mutu  Baterun Kunsah, ST., M.Si
Diperiksa Oleh	: Dekan FIK,  Dr. Mundakir, S.Kep.Ns, M.Kep
Dikendalikan oleh	: Kepala LPM-SPI,  Dr. Wiwi Wikanta, S.Pd, MKes
Disetujui Oleh	: Wakil Rektor 1  Dr. Aziz Alimul Hidayat, S.Kep, Ns, MKes

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya (FIK 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 civitas di FIK 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 tingkat Prodi dan FIK Universitas Muhammadiyah Surabaya pada umumnya

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, Mei 2017

Baterun Kunsah, ST, MSi

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	iv
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan Monitoring dan Evaluasi	2
3. Hasil Monitoring dan Evaluasi.....	2
4. Simpulan dan Rekomendasi	12

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

1. 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.

Fakultas Ilmu Kesehatan UM Surabaya terus berupaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan/kinerja tenaga kependidikan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salaha 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 monev.

2. TUJUAN MONITORING DAN EVALUASI

Tujuan dari kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan pelayanan/kinerja tenaga kependidikan yaitu untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Fakultas Ilmu Kesehatan 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.

3. WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN

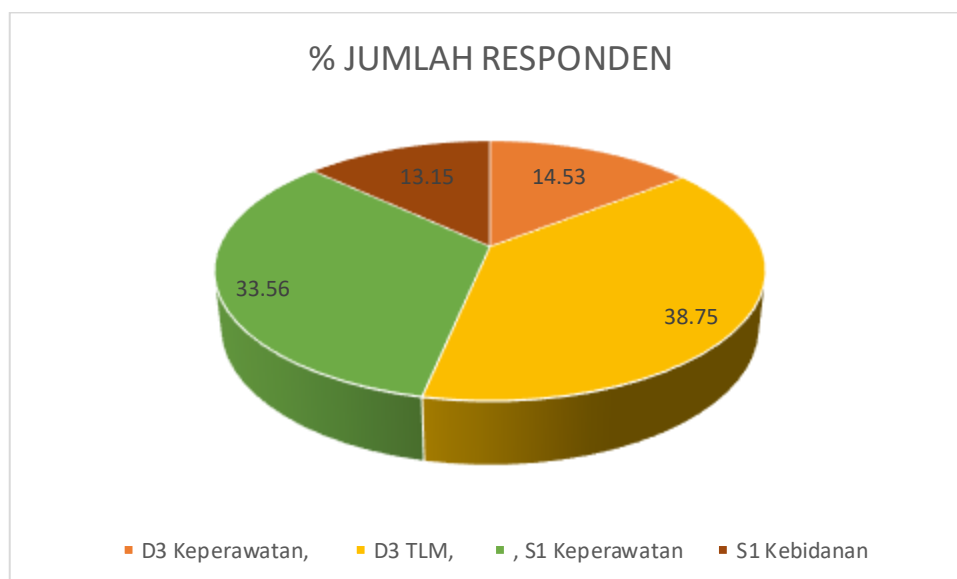
Kegiatan monitoring & evaluasi kepuasan pelayanan/kinerja tenaga kependidikan dilakukan pada bulan April 2017.

4. KOMPONEN YANG DIUKUR

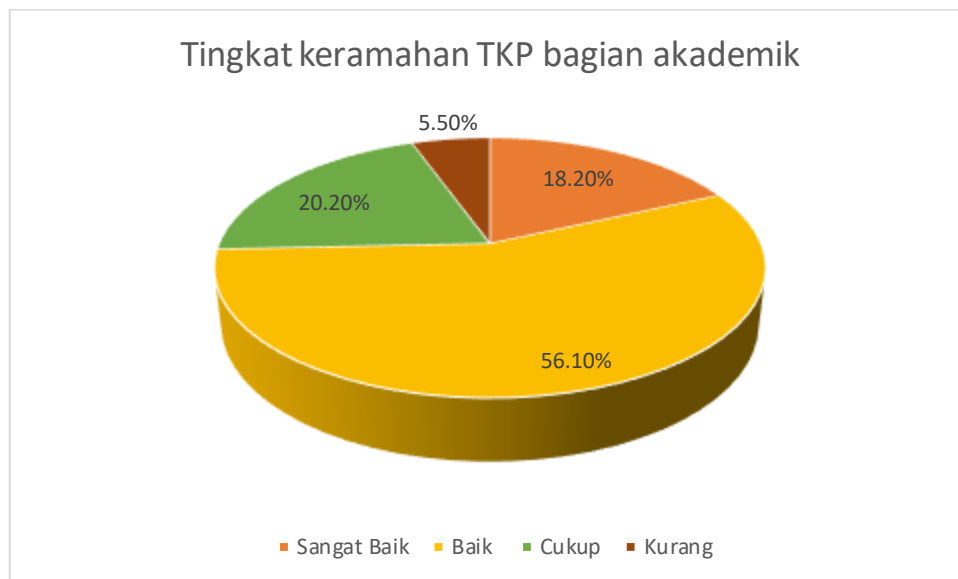
Komponen yang diukur terdiri dari 21 item pertanyaan yang telah disusun menjadi suatu instrument untuk menilai kepuasan pelayanan/kinerja tenaga kependidikan yang ada di Fakultas Ilmu Kesehatan UM Surabaya.

5. HASIL MONITORING EVALUASI

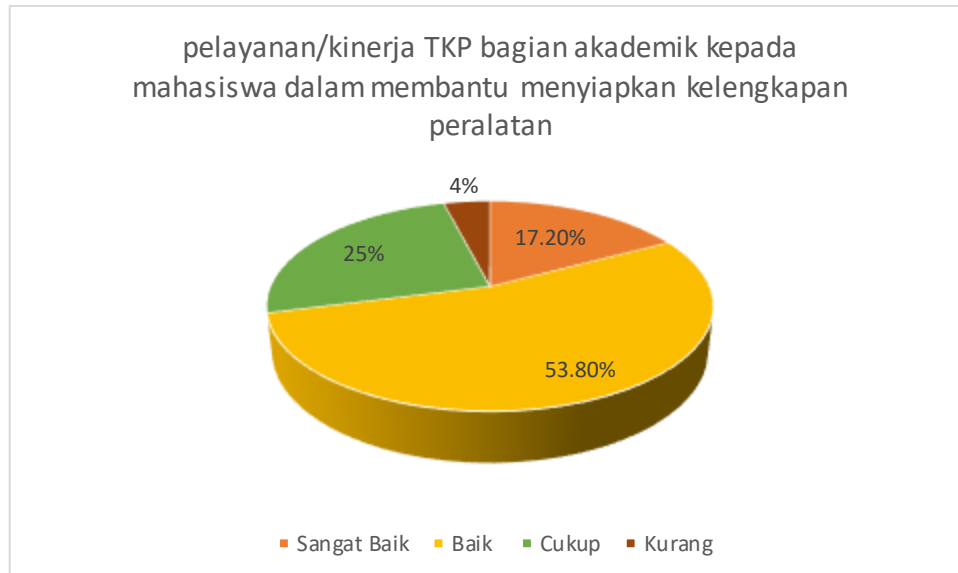
Hasil monitoring evaluasi kepuasan pelayanan/kinerja tenaga kependidikan yang telah dilakukan dengan sejumlah 289 responden yang berasal dari mahasiswa prodi D3 Keperawatan, D3 TLM, S1 Kebidanan dan S1 Keperawatan, didapatkan hasil sebagai berikut :



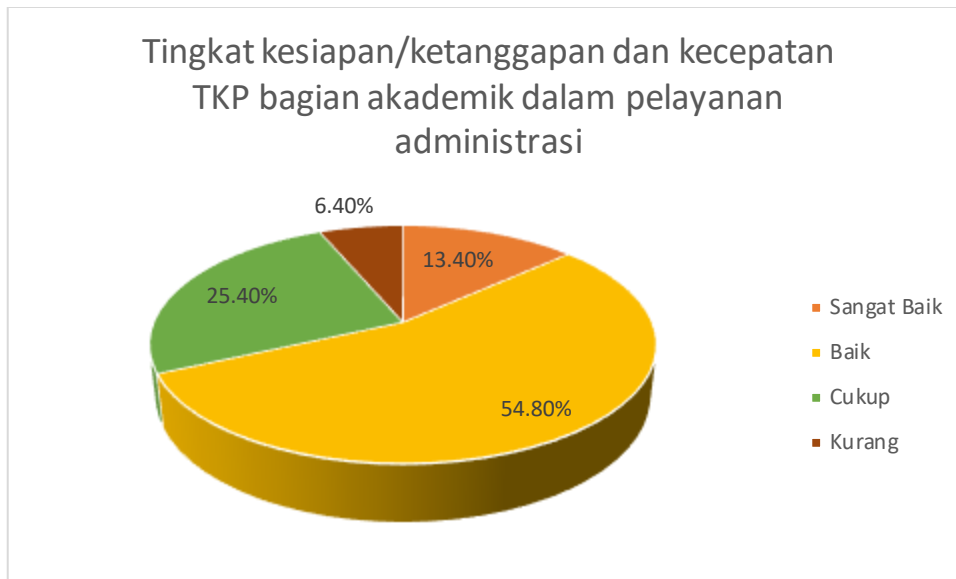
A. TKP bagian akademik



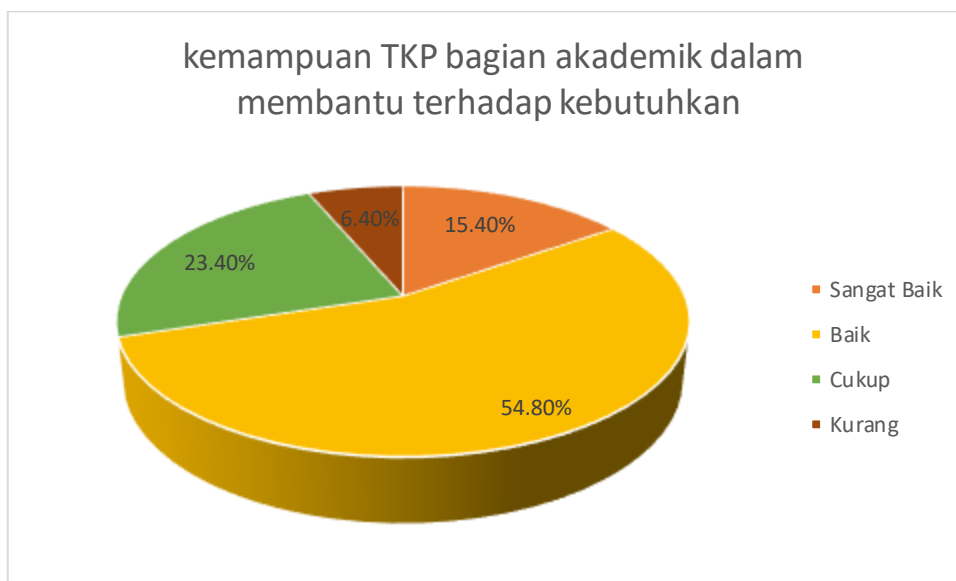
Dari 289 responden menyatakan bahwa tingkat keramahan TKP bagian akademik dalam pelayanan kepada mahasiswa 18,2% menyatakan sangat baik, 56,1% menyatakan baik, 20,2% menyatakan cukup dan 5,5% menyatakan kurang



Dari 289 responden menyatakan bahwa pelayanan/kinerja TKP bagian akademik kepada mahasiswa dalam membantu menyiapkan kelengkapan peralatan yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran yaitu 17,2% menyatakan sangat baik, 53,8% menyatakan baik, 25% menyatakan cukup dan 4% menyatakan kurang.

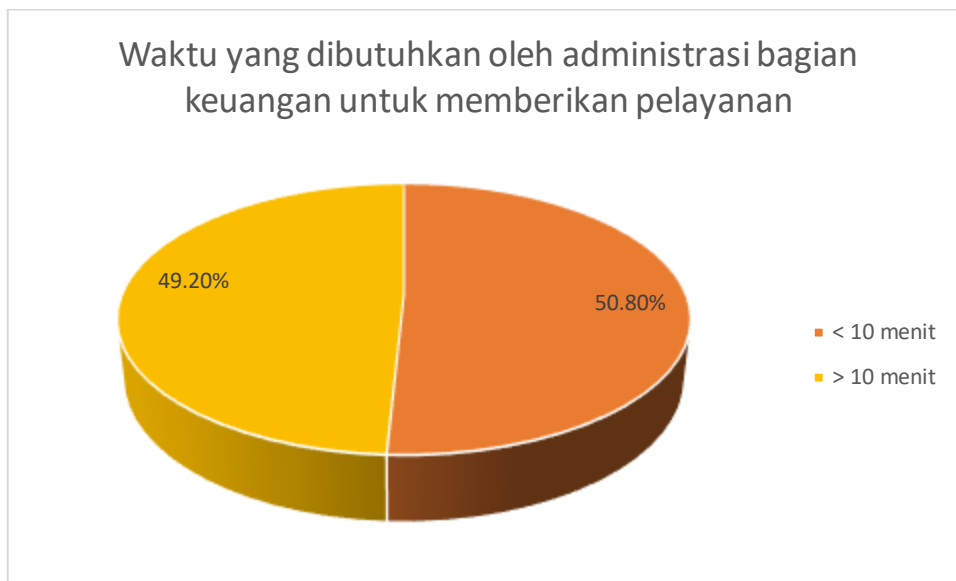


Dari 289 responden menyatakan bahwa tingkat kesiapan/ketanggapan dan kecepatan TKP bagian akademik dalam pelayanan administrasi kepada mahasiswa yaitu 13,4% menyatakan sangat baik, 54,8% menyatakan baik, 25,4% menyatakan cukup dan 6,4% menyatakan kurang.

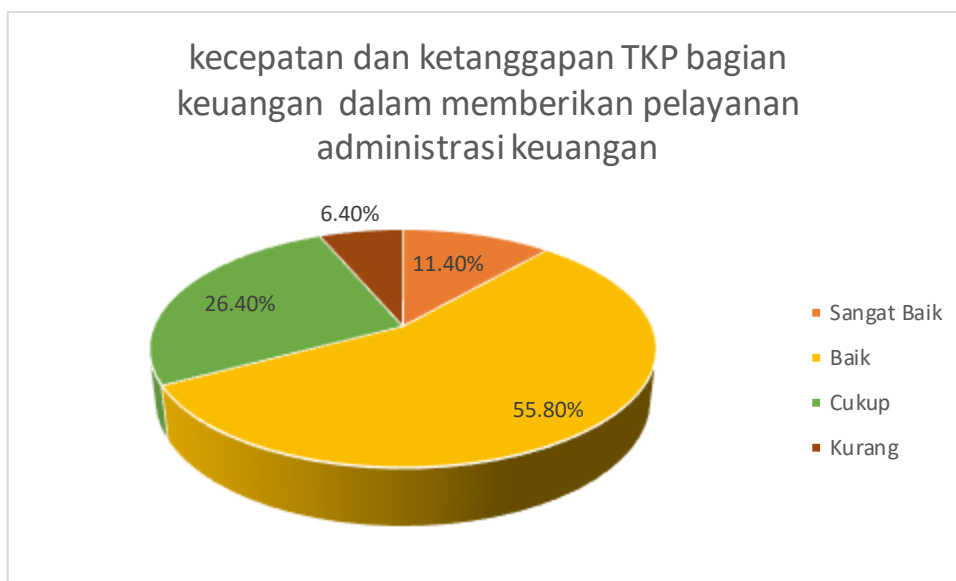


Dari 289 responden menyatakan bahwa kemampuan TKP bagian akademik dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 15,4% menyatakan sangat baik, 54,8% menyatakan baik, 23,4% menyatakan cukup & 6,4% menyatakan kurang.

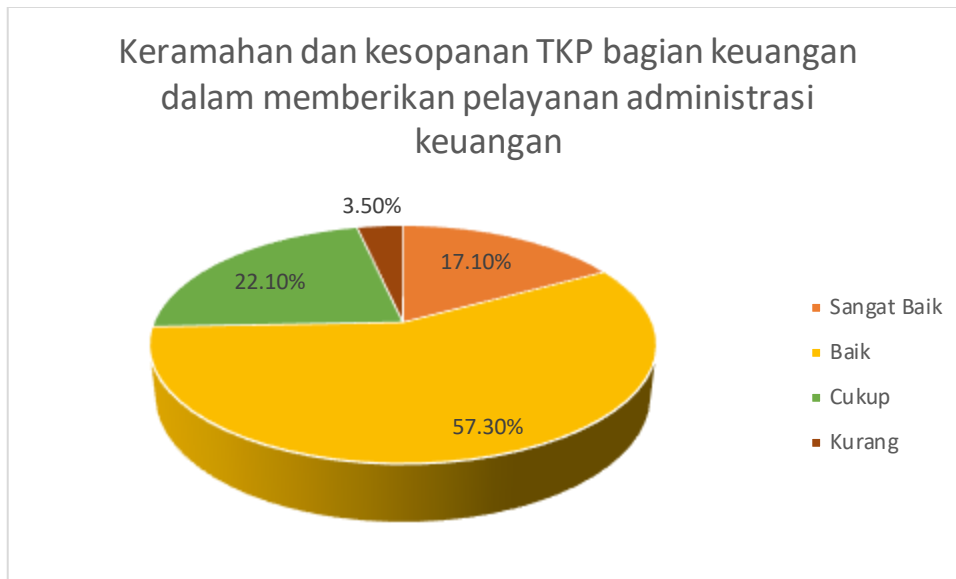
B. TKP bagian Keuangan



Dari 289 responden menyatakan bahwa 50,8% waktu yang dibutuhkan oleh administrasi bagian keuangan untuk memberikan pelayanan adalah < 10 menit dan 49,2% yang menyatakan waktu yang dibutuhkan oleh administrasi bagian keuangan untuk memberikan pelayanan adalah > 10 menit.

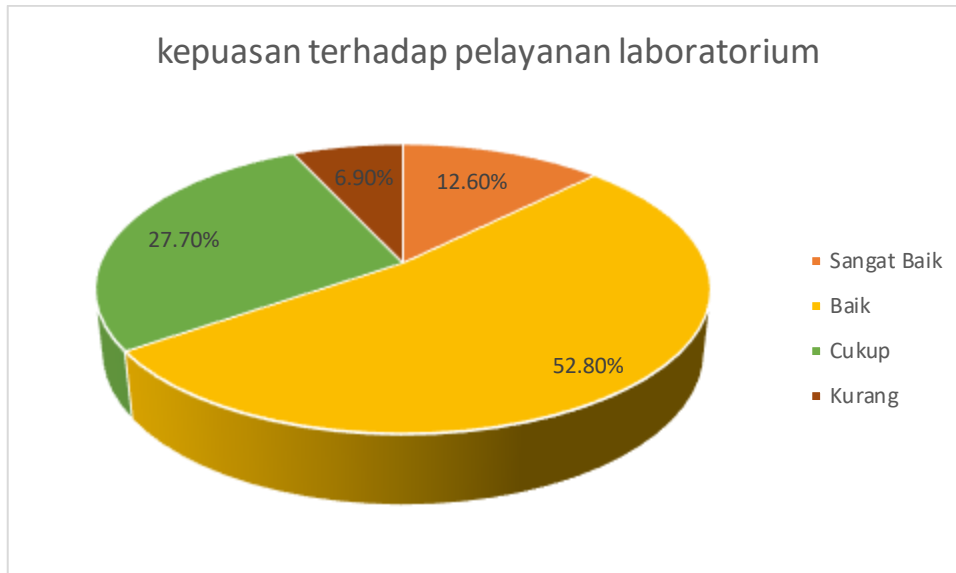


Dari 289 responden menyatakan bahwa tingkat kecepatan dan ketanggapan TKP bagian keuangan dalam memberikan pelayanan administrasi keuangan kepada mahasiswa yaitu 11,4% menyatakan sangat baik, 55,8% menyatakan baik, 26,4% menyatakan cukup dan 6,4 % menyatakan kurang.

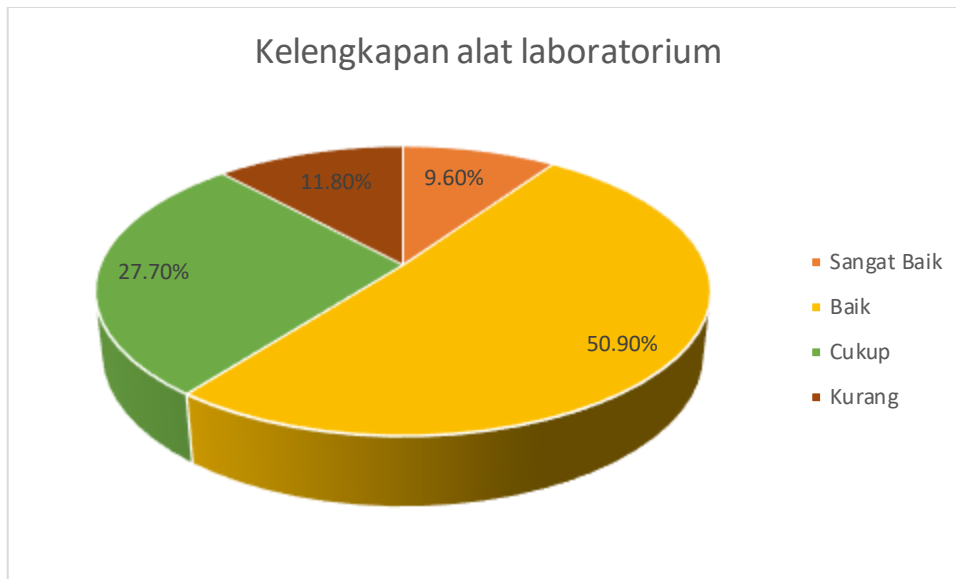


Dari 289 responden menyatakan bahwa tingkat keramahan dan kesopanan TKP bagian keuangan dalam memberikan pelayanan administrasi keuangan kepada mahasiswa yaitu 17,1% menyatakan sangat baik, 57,3% menyatakan baik, 22,1% menyatakan cukup dan 3,5% menyatakan kurang.

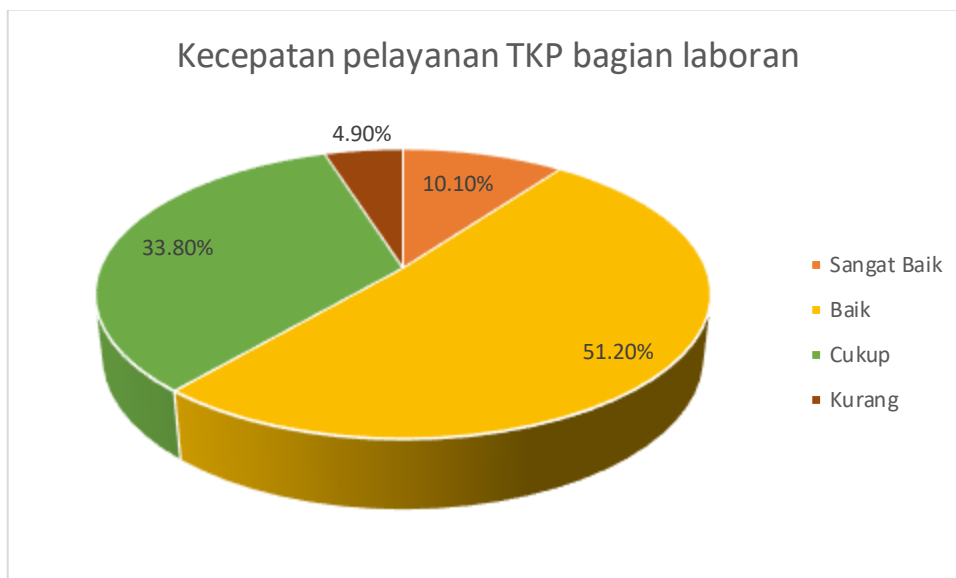
C. Laboran



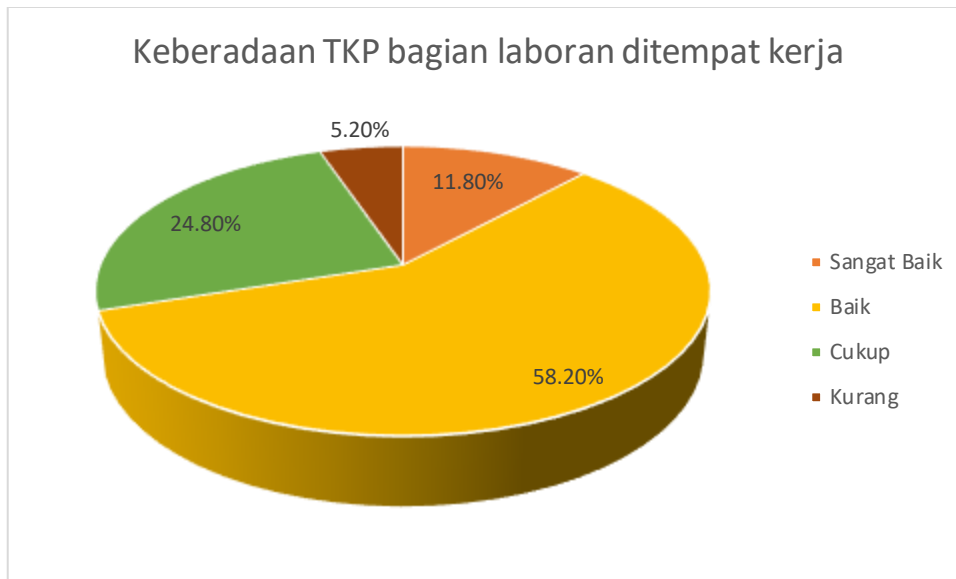
Dari 289 responden menyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan laboratorium dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa yaitu 12,6% menyatakan sangat baik, 52,8% menyatakan baik, 27,7% menyatakan cukup dan 6,9% menyatakan kurang.



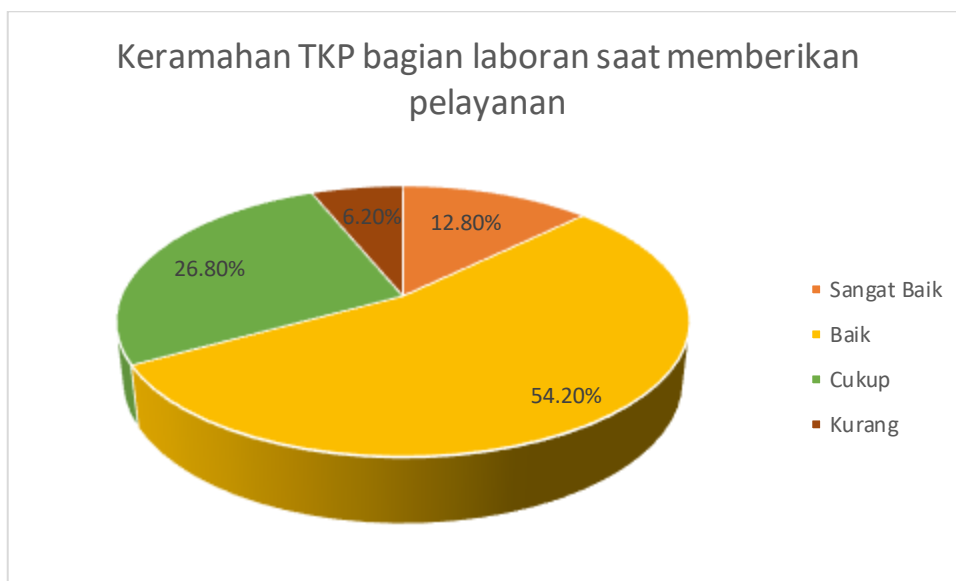
Dari 289 responden menyatakan bahwa kelengkapan alat laboratorium yaitu 9,6% menyatakan sangat baik, 50,9% menyatakan baik, 27,7% menyatakan cukup & 11,8% menyatakan kurang



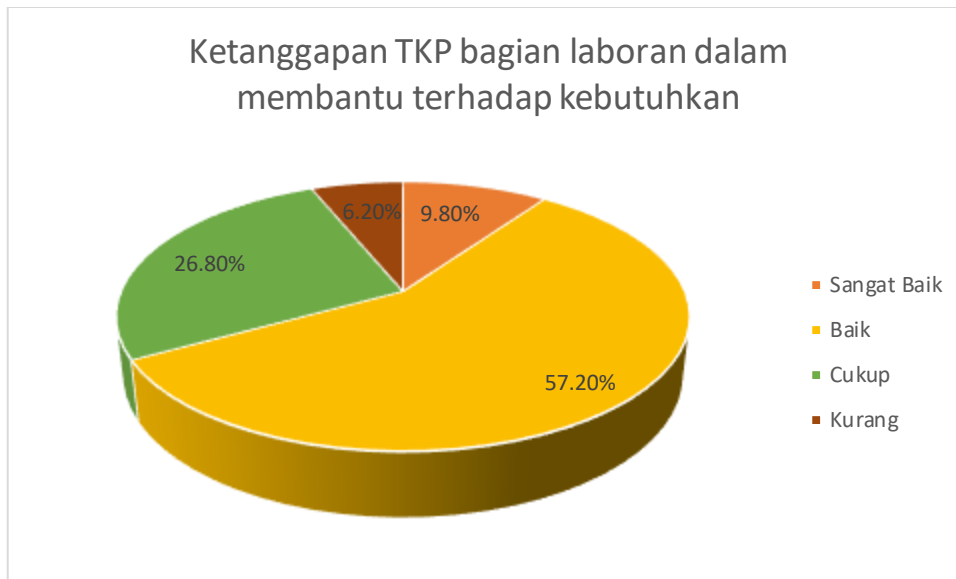
Dari 289 responden menyatakan bahwa kecepatan pelayanan TKP bagian laboran dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 10,1% menyatakan sangat baik, 51,2% menyatakan baik, 33,8% menyatakan cukup dan 4,9% menyatakan kurang.



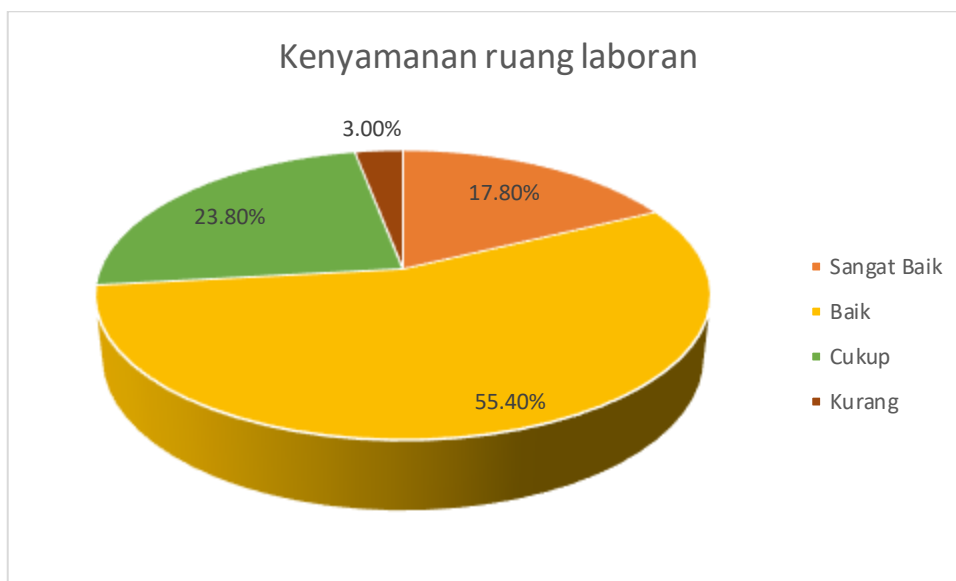
Dari 289 responden menyatakan bahwa keberadaan TKP bagian laboran dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 11,8% menyatakan sangat baik, 58,2% menyatakan baik, 24,8% menyatakan cukup dan 5,2% menyatakan kurang.



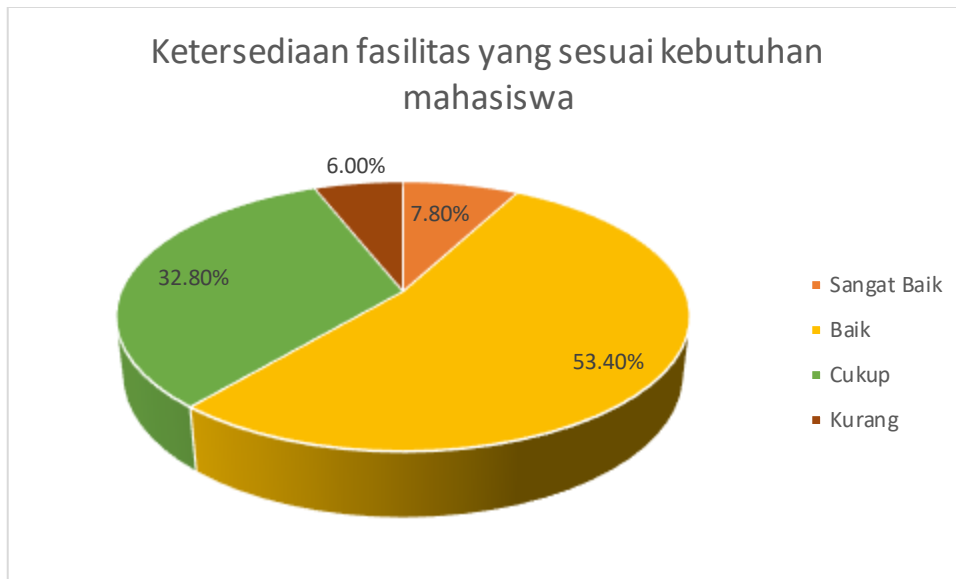
Dari 289 responden menyatakan bahwa tingkat keramahan TKP bagian laboran dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 12,8% menyatakan sangat baik, 54,2% menyatakan baik, 26,8% menyatakan cukup dan 6,2% menyatakan kurang.



Dari 289 responden menyatakan bahwa tingkat ketanggapan TKP bagian laboran dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 9,8% menyatakan sangat baik, 57,2% menyatakan baik, 26,8% menyatakan cukup. Dan 6,2% menyatakan kurang.



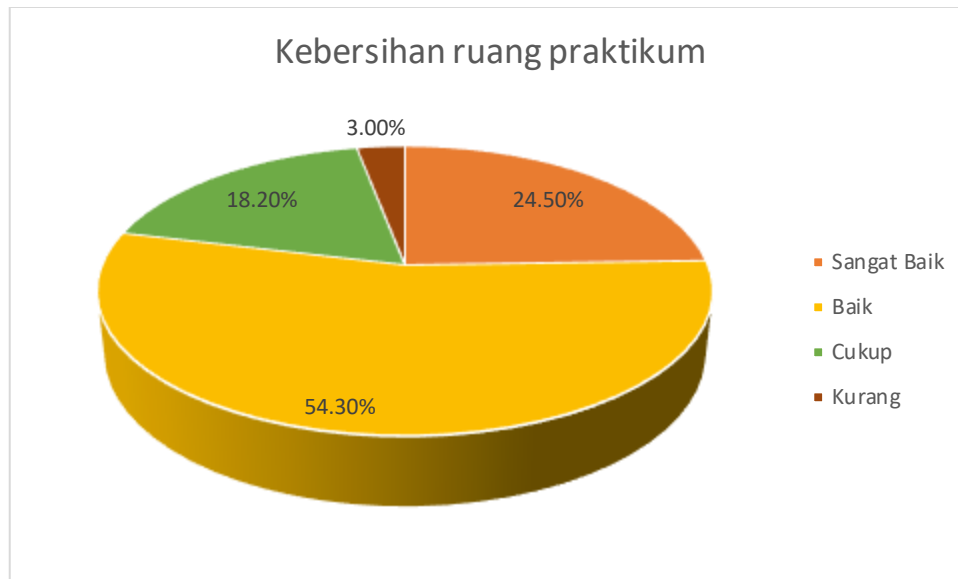
Dari 289 responden menyatakan bahwa tingkat kenyamanan ruang laboran yaitu 17,8% menyatakan sangat baik, 55,4% menyatakan baik, 23,7% menyatakan cukup & 3% menyatakan kurang nyaman



Dari 289 responden menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas yang sesuai kebutuhan mahasiswa yaitu 7,8% menyatakan sangat baik, 53,4% menyatakan baik, 32,8% menyatakan cukup dan 6% menyatakan kurang.



Dari 289 responden menyatakan bahwa kelengkapan peralatan praktikum yaitu 9,8% menyatakan sangat baik, 47,4% menyatakan baik, 32,8% menyatakan cukup & 10% menyatakan kurang.



Dari 289 responden menyatakan bahwa kebersihan ruang praktikum yaitu 24,5% menyatakan sangat baik, 54,3% menyatakan baik, 18,2% menyatakan cukup dan 3% menyatakan kurang.

6. SIMPULAN & REKOMENDASI

A. Simpulan :

- 1) Bagian administrasi akademik, memiliki tingkat keramahan yang baik (74,3%), memiliki kemampuan yang baik dalam menyiapkan kelengkapan peralatan yang dibutuhkan (71%), memiliki ketanggapan yang cukup baik dalam pelayanan (68,2%), memiliki kemampuan yang baik dalam membantu mahasiswa membutuhkan (70,2%)
- 2) Bagian administrasi keuangan, memiliki kecepatan pelayanan yang baik < 10 menit (50,8%), memiliki ketanggapan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan administrasi keuangan (67,2%), memiliki keramahan dan kesopanan yang baik (74,4%)
- 3) Laboran, memiliki pelayanan yang cukup memuaskan (65,4%), memiliki kelengkapan alat yang cukup baik (60,5%), memiliki kecepatan pelayanan yang cukup baik (61,3%), memiliki tingkat keberadaan yang baik di laboratorium (70%), memiliki keramahan yang cukup baik (67%), memiliki ketanggapan yang cukup baik dalam pelayanan (67%), memiliki kenyamanan ruang laboran yang baik (73,2%), memiliki kelengkapan peralatan praktikum yang cukup baik (57,2%), memiliki kebersihan laboratorium yang baik (78,8%)

B. Rekomendasi

- 1) Mengirimkan TKP untuk mengikuti workshop Pelatihan *Service excellent* secara bergantian
- 2) Mengirimkan TKP untuk mengikuti workshop komunikasi secara bergantian
- 3) Mengirimkan TKP untuk mengikuti workshop manajemen pengelolaan administrasi & kearsipan secara bergantian
- 4) Mengirimkan TKP untuk mengikuti workshop pengelolaan laboratorium sesuai dengan laboratorium tempat ditugaskan
- 5) Mengirimkan TKP Laboratorium untuk mengikuti workshop maintenance peralatan laboratorium
- 6) Melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin dan berkala terhadap ketersediaan peralatan laboratorium