

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN KINERJA  
TENAGA KEPENDIDIKAN & LABORAN  
TAHUN 2018**



**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**





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

Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Tahun : 2018/2019

## 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	: 3 Mei 2019
Jumlah Halaman	: 14 (empat 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 2019

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 .....	14

**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

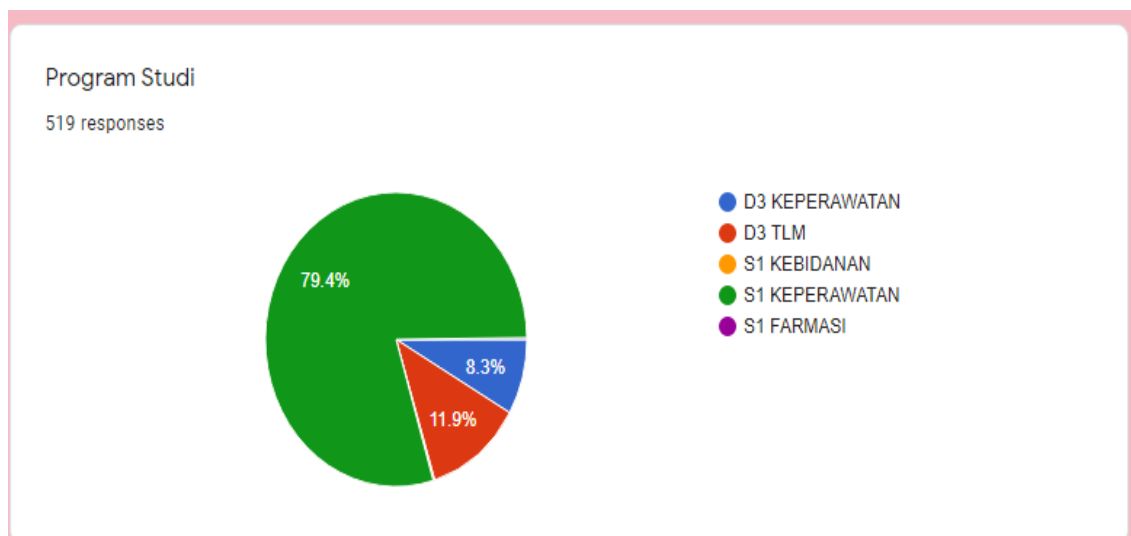
Kegiatan monitoring & evaluasi kepuasan pelayanan/kinerja tenaga kependidikan dilakukan pada bulan April 2019.

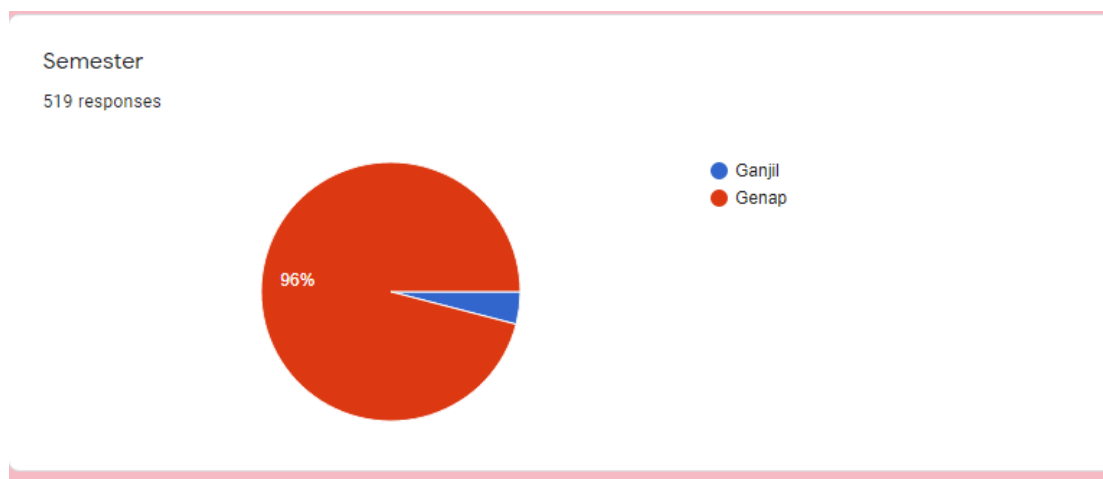
## 4. KOMPONEN YANG DIUKUR

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. Quisener disebar secara daring kepada mahasiswa pada link <https://forms.gle/JQxtTyRw25CukUXk9>.

## 5. 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

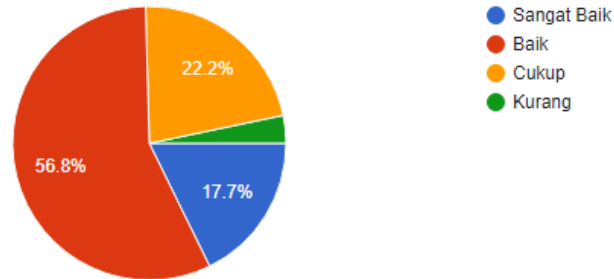


Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat keramahan TKP bagian akademik dalam pelayanan kepada mahasiswa 21,2% menyatakan sangat baik, 59,5% menyatakan baik, 17% menyatakan cukup.



Tenaga kependidikan selalu membantu menyiapkan peralatan yang dibutuhkan saat akan dilaksanakan perkuliahan

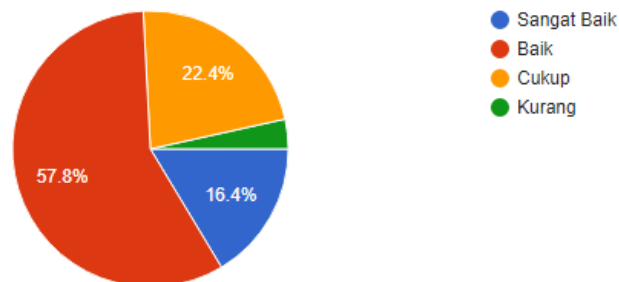
519 responses



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.

Tenaga kependidikan tanggap dan cepat dalam melakukan pelayanan administrasi

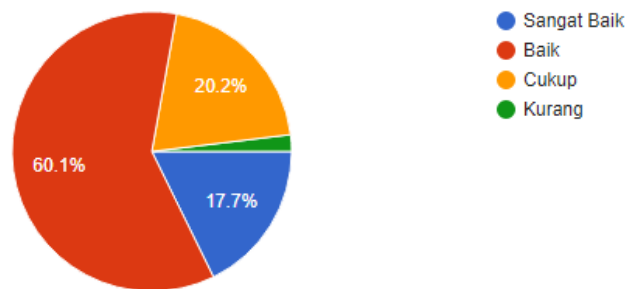
519 responses



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.

### Tenaga kependidikan bisa membantu terhadap kebutuhan pembelajaran mahasiswa

519 responses

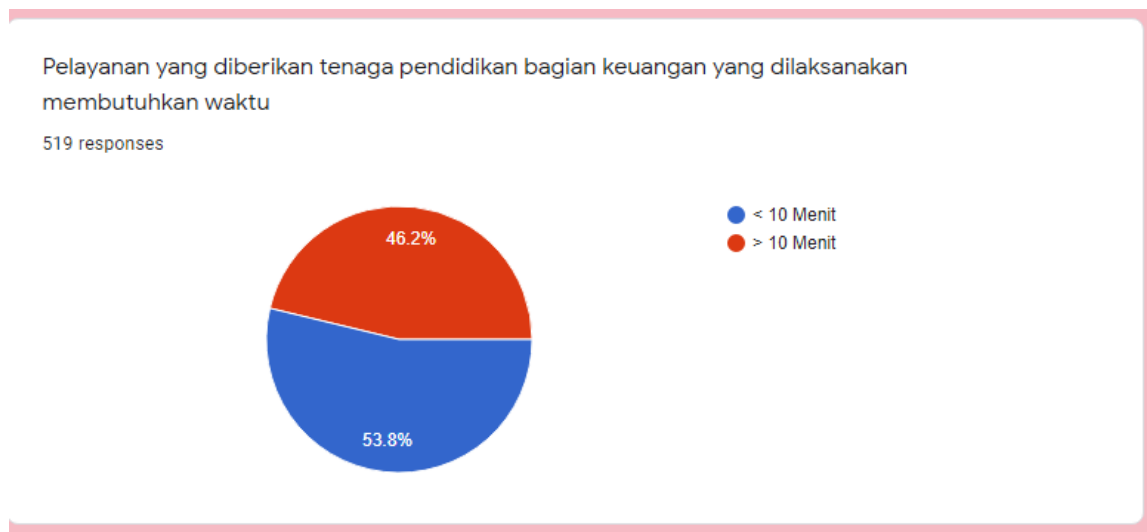


Dari 519 responden menyatakan bahwa kemampuan TKP bagian akademik dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 17,7% menyatakan sangat baik, 60,1% menyatakan baik, 20,2% menyatakan cukup.

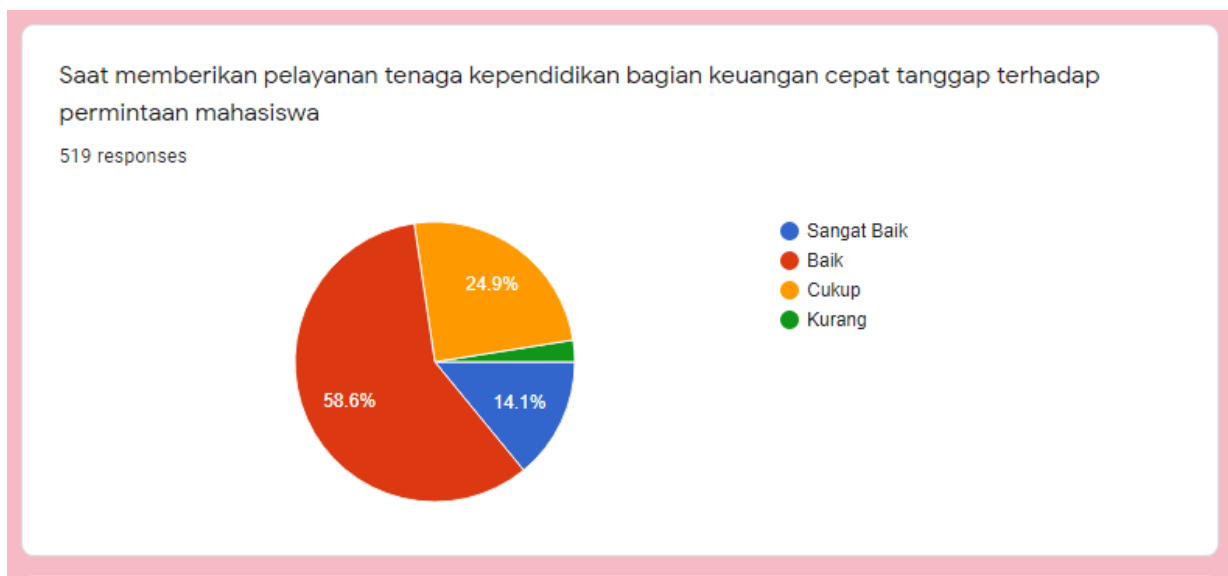
#### Saran & Komentar :

- 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

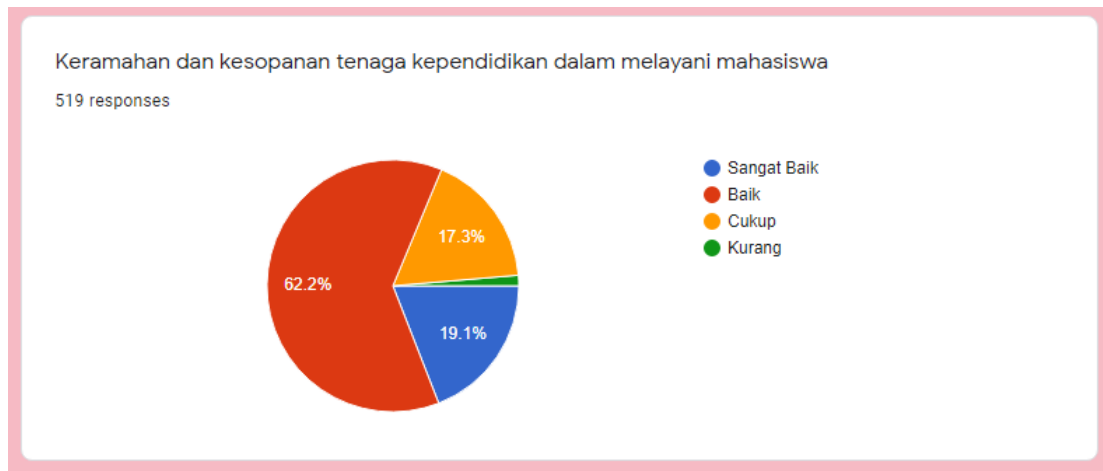
## B. TKP bagian Keuangan



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.

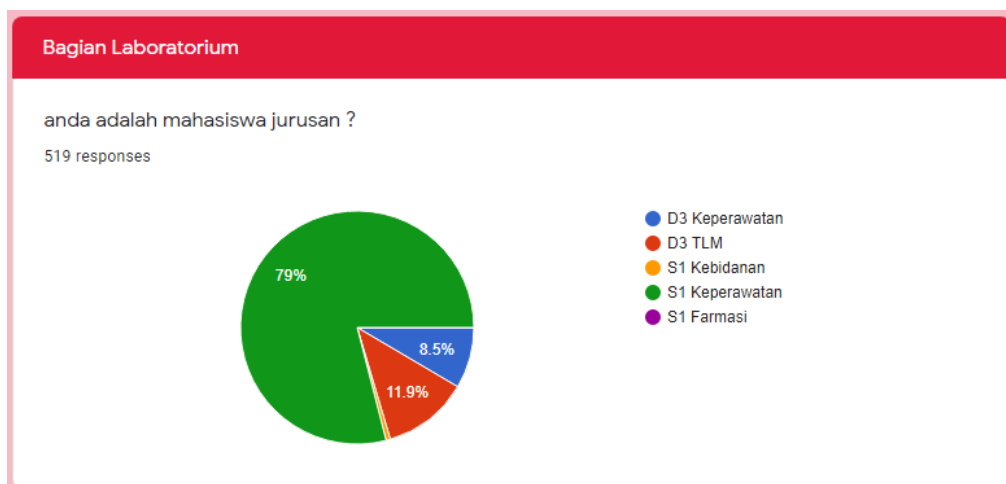


Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat keramahan dan kesopanan TKP bagian keuangan dalam memberikan pelayanan administrasi keuangan kepada mahasiswa yaitu 19,1% menyatakan sangat baik, 62,2% menyatakan baik, 17,3% menyatakan cukup.

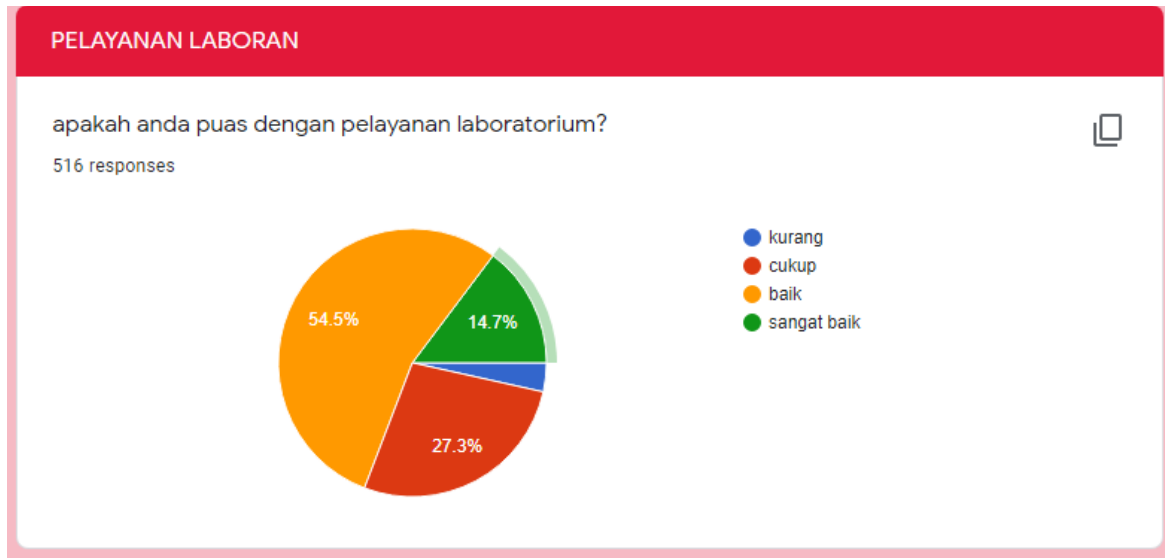
#### Saran dan Komentar

- 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

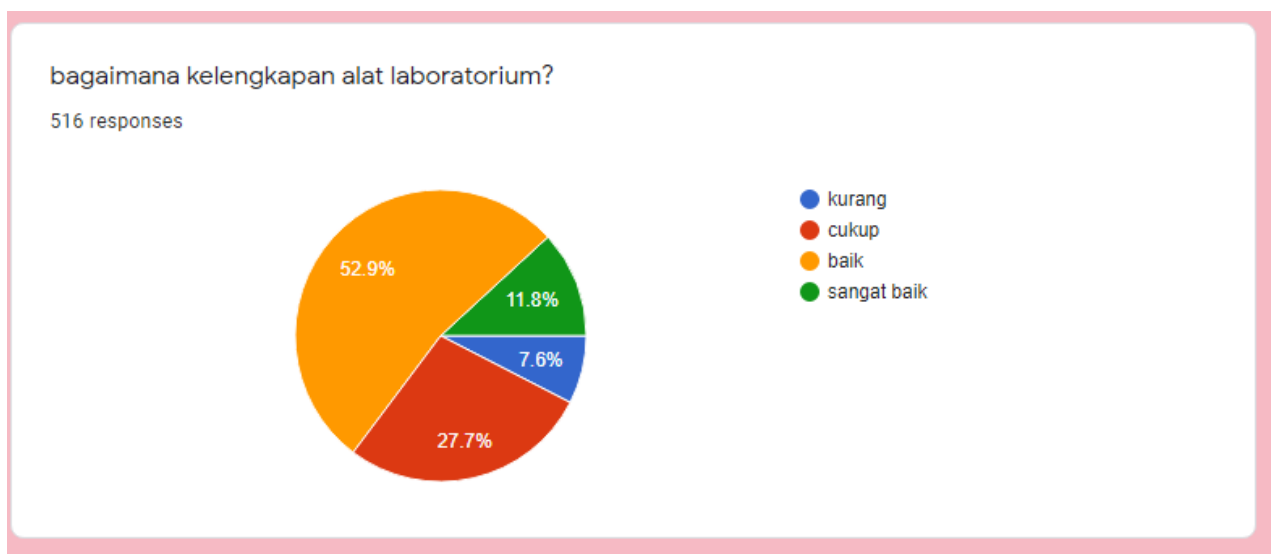
#### C. Laboran



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



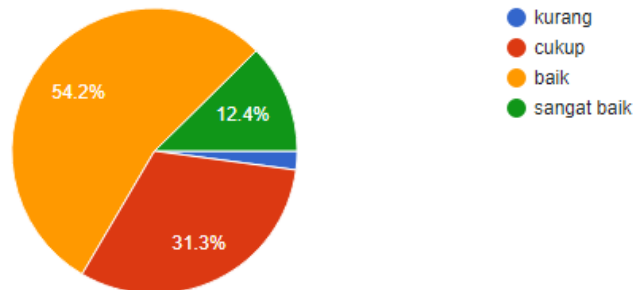
Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan laboratorium dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa yaitu 14,7% menyatakan sangat baik, 54,5% menyatakan baik, 27,3% menyatakan cukup.



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

bagaimana kecepatan pelayanan ?

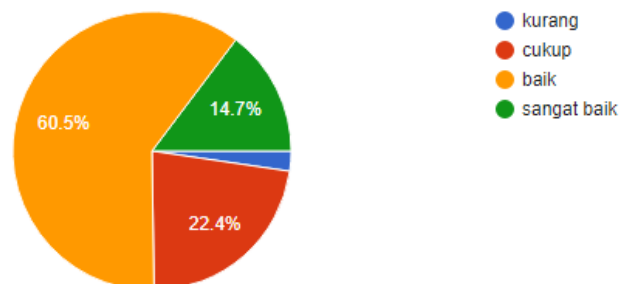
517 responses



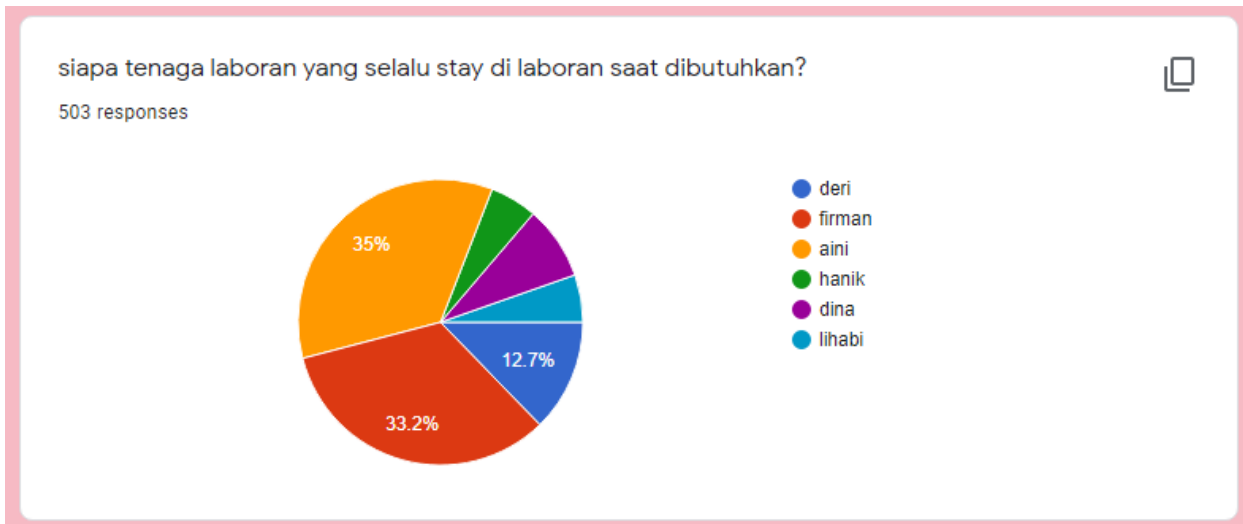
Dari 519 responden menyatakan bahwa kecepatan pelayanan TKP bagian laboran dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 12,4% menyatakan sangat baik, 54,2% menyatakan baik, 31,3% menyatakan cukup.

bagaimana keberadaan Tenaga Laboran ditempat kerja ?

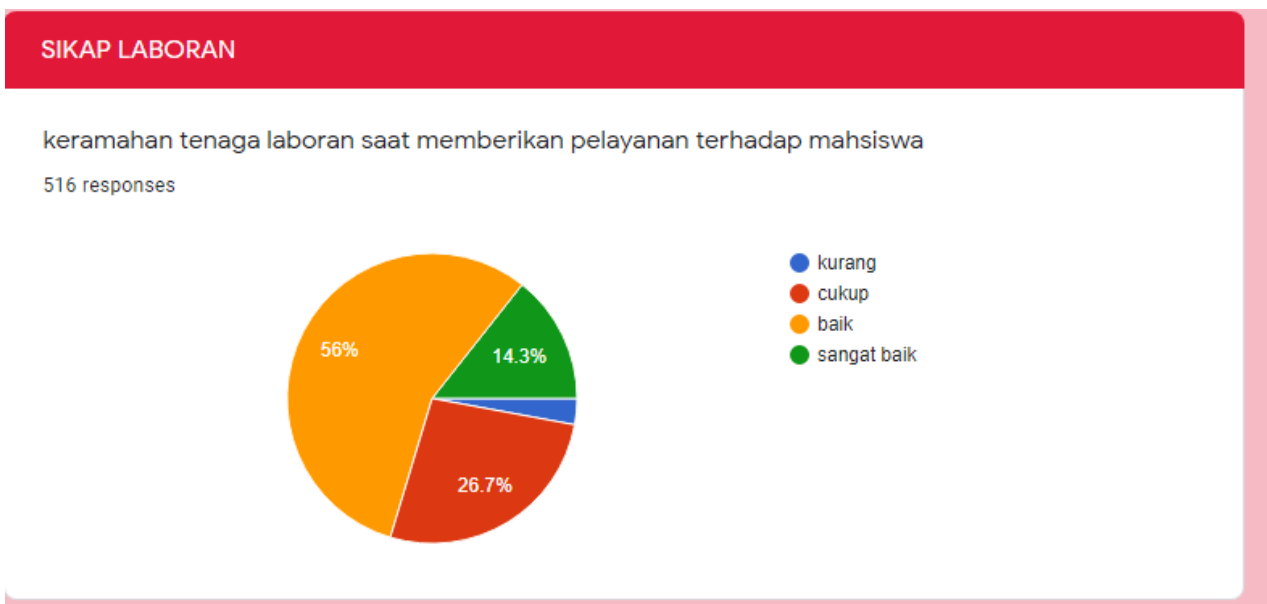
517 responses



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.



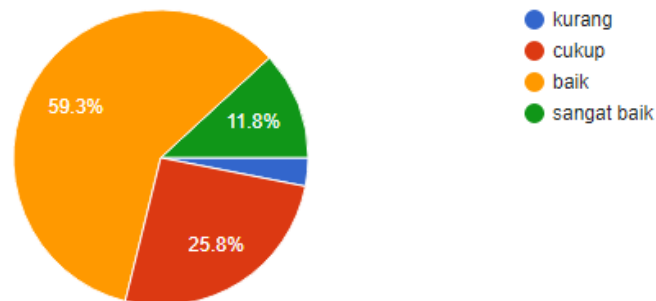
Dari 519 responden menyatakan bahwa keberadaan TKP bagian laboran yang selalu ada dalam laboratorium yaitu 35% menyatakan Aini, 33,2% menyatakan Firman, 12,7% menyatakan deri, 6,37% menyatakan dina, 6,37% menyatakan hanik, 6,37% menyatakan lihabi.



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

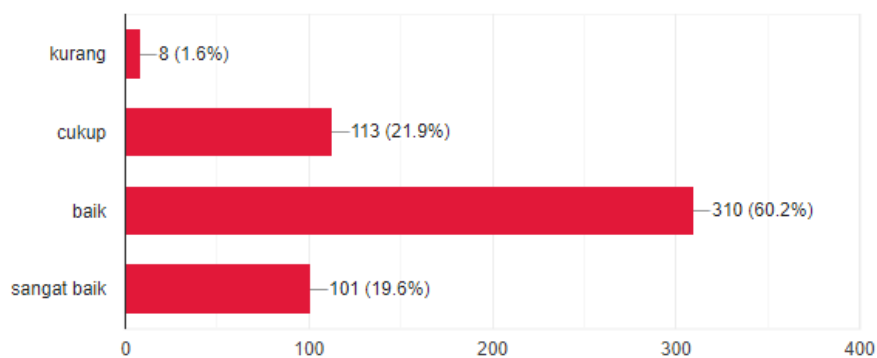


Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat ketanggapan TKP bagian laboran dalam membantu terhadap kebutuhan dalam proses pembelajaran yaitu 11,3% menyatakan sangat baik, 59,3% menyatakan baik, 25,8% menyatakan cukup.

SARANA PRASARANA

kenyamanan ruang laboran

515 responses

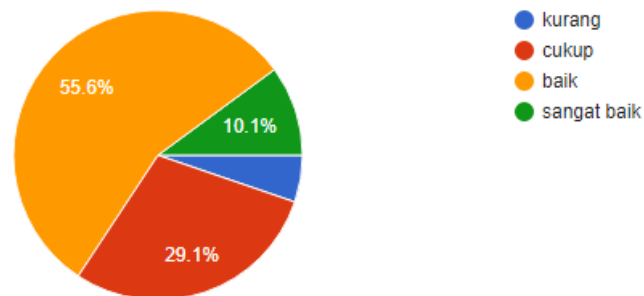


Dari 519 responden menyatakan bahwa tingkat kenyamanan ruang laboran yaitu 19,6% menyatakan sangat baik, 60,2% menyatakan baik, 21,7% menyatakan cukup & 1,6% menyatakan kurang nyaman



### Ketersediaan fasilitas sesuai kebutuhan mahasiswa

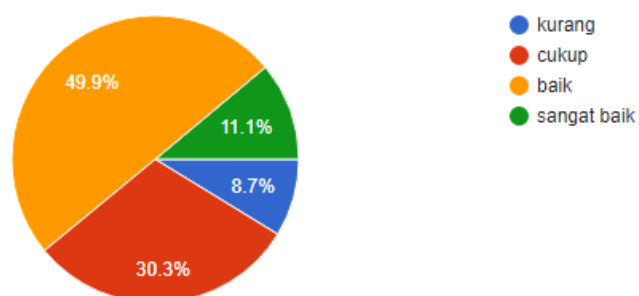
516 responses



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.

### kelengkapan peralatan praktikum

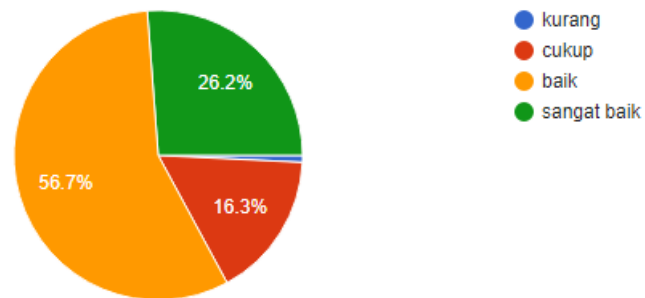
515 responses



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

### kebersihan ruang praktikum

515 responses



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

- 1) Mengirimkan TKP untuk mengikuti workshop Pelatihan *Service excellent*
- 2) Mengirimkan TKP untuk mengikuti workshop komunikasi
- 3) Mengirimkan TKP untuk mengikuti workshop manajemen pengelolaan administrasi & kearsipan
- 4) Mengirimkan TKP untuk mengikuti workshop pengelolaan laboratorium berdasarkan ISO Laboratorium