



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN
PRASARANA**

**FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS TEUKU UMAR**



**SATUAN PENJAMINAN MUTU FAKULTAS
FPIK UTU
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA**

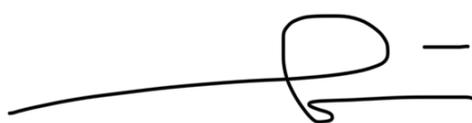
Meulaboh, 08 Januari 2025

Menyetujui,
Ketua Satuan Penjaminan Mutu FPIK UTU



Nabila Ukhty, S.Pi., M.Si
NIP. 198903262019032014

Mengetahui,
Dekan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan UTU



Prof. Dr. Ir. Ismail Sulaiman, S.TP., Maitrise., M.Sc., IPU
NIP. 198006252003121001

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Waktu dan Tempat	1
BAB 2. METODE PENENTUAN KINERJA	2
BAB 3. HASIL MONITORING	3

BAB I PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Monitoring dan evaluasi merupakan kegiatan pemantauan terhadap jalannya suatu kegiatan serta memberikan penilaian apakah kegiatan itu berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku, untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Monitoring evaluasi internal kepuasan dosen dan tenaga kependidikan adalah kegiatan pelayanan terkait penyelenggaraan Pendidikan guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan hasil yang memuaskan. Penerapan pelayanan prima di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK), Universitas Teuku Umar (UT) akan menjamin kepuasan sivitas akademika terhadap layanan-layanan yang ada. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi merupakan faktor kunci untuk menjaga kualitas pelayanan di Fakultas secara umum.

Monev dilakukan oleh Satuan Penjaminan Mutu Fakultas dan Tim Penjaminan Mutu Fakultas FPIK. Luaran hasil monev ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di lingkup Fakultas dan Universitas.

TUJUAN

Kegiatan monitoring dan evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan manajemen sumberdaya manusia, layanan akademik, pengelolaan keuangan, dan fasilitas sarana dan prasarana di FPIK, UTU agar pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

TEMPAT DAN WAKTU

Tempat : Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi (Unsrat) Manado

Waktu : Januari 2025.

BAB II METODE PENENTUAN KINERJA

Kegiatan monitoring kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan di tingkat Fakultas dan Universitas dilakukan secara online, dimana Dosen dan Tenaga Kependidikan mengisi kuesioner melalui aplikasi *google form* yang dibagikan oleh tim penjaminan mutu FPIK di Grup WhatsApp. Hasil monitoring kemudian disusun dalam bentuk laporan bulanan berdasarkan hasil pengisian data kuesioner. Laporan tersebut dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pihak Fakultas, yaitu Dekan dan Wakil Dekan FPIK UTU. Parameter yang dinilai antara lain :

- A. Aspek Manajemen : *Responsiveness, realibility, empathy, dan assurance*
- B. Aspek Keuangan : Administrasi keuangan, operasional pendidikan, dana penelitian, dana untuk Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), dan dana publikasi
- C. Aspek sarana dan prasarana
- D. Aspek layanan peningkatan karir dan kompetensi

Penilaian kepuasan dilakukan dengan metode kualitatif yang dikuantitatifkan dengan *skala likert*. Hasil pengukuran tingkat kepuasan disajikan dalam bentuk grafik atau diagram. Skala penilaian berada pada nilai 1 sampai 4, yaitu:

- 1 = tidak memuaskan
- 2 = kurang memuaskan
- 3 = memuaskan
- 4 = sangat memuaskan

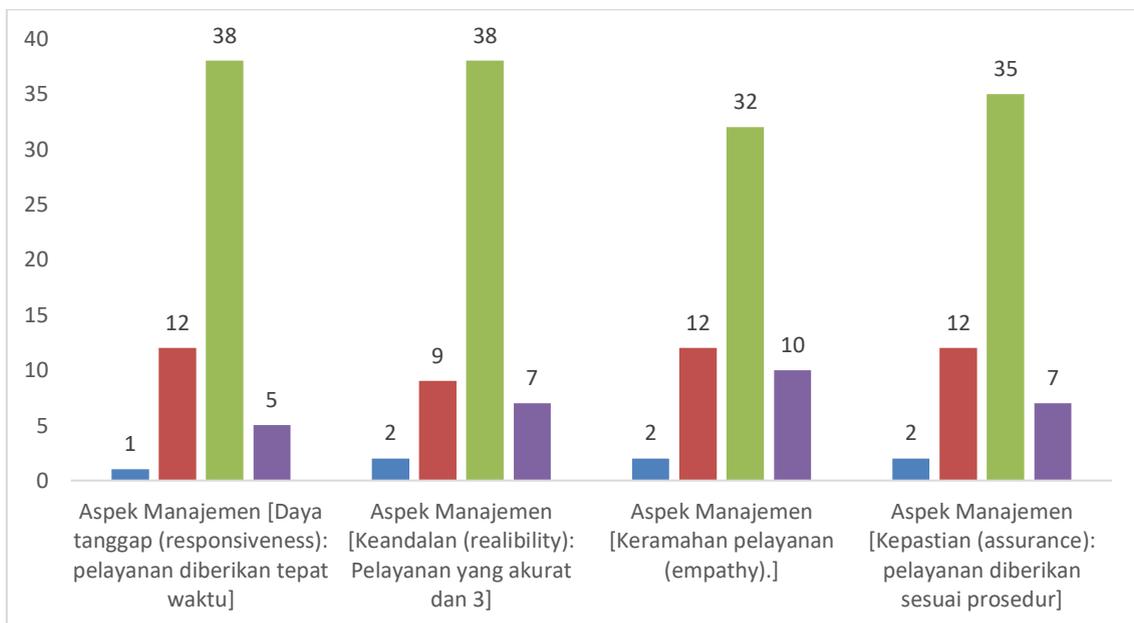
BAB III HASIL MONITORING

• Profil Responden

- Total Responen: 56 orang
- Status Responen:
 - A. Dosen : 44
 - B. Tenaga Kependidikan : 12

• Indikator kepuasan:

A. Aspek Manajemen : *Responsiveness, reliability, empathy, dan assurance*



Responsiveness (Daya tanggap)

Parameter ini menilai ketepatan waktu pelayanan. Berdasarkan gambar 1, mayoritas responden (38 orang) menyatakan sangat puas, diikuti oleh 12 orang yang menyatakan puas, 5 orang cukup puas, dan hanya 1 orang yang menyatakan kurang puas. Hasil ini mencerminkan bahwa sebagian besar dosen dan tenaga kependidikan merasa pelayanan diberikan tepat waktu dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

Reliability (Keandalan)

Indikator ini mengukur keakuratan dan keandalan pelayanan. Sebanyak 38 responden menyatakan sangat puas, diikuti oleh 9 yang puas, 7 cukup puas, dan 2 kurang puas. Ini menunjukkan bahwa pelayanan manajerial dinilai cukup konsisten dan akurat oleh mayoritas responden.

Empathy (Keramahan pelayanan)

Sebanyak 32 responden menyatakan sangat puas, 10 puas, 12 cukup puas, dan 2 kurang puas. Dibandingkan dengan indikator lainnya, nilai "cukup puas" pada aspek ini terlihat lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keramahan sudah cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal kepekaan dan perhatian terhadap kebutuhan individu.

Assurance (Kepastian prosedural)

Sebanyak 35 responden menyatakan sangat puas, diikuti oleh 12 puas, 7 cukup puas, dan 2 kurang puas. Ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa yakin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan memberikan rasa aman.

Secara keseluruhan, keempat parameter dalam aspek manajemen memperoleh tingkat kepuasan **memuaskan**. Perlunya pendekatan yang lebih personal dan empatik dalam pelayanan. Oleh karena itu, universitas perlu merancang langkah strategis untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan manajemen. Beberapa usulan tindak lanjut yang dapat diterapkan antara lain:

1. Pelatihan Layanan Prima (*Customer Service Training*)

Universitas dapat menyelenggarakan pelatihan berkala bagi staf administrasi dan tenaga kependidikan yang berfokus pada keterampilan komunikasi, empati, dan pendekatan humanis dalam pelayanan. Hal ini penting untuk meningkatkan aspek *empathy* dan *assurance*.

2. Peningkatan Sistem Informasi dan Pelayanan Digital

Untuk meningkatkan *responsiveness* dan *reliability*, universitas perlu mengembangkan sistem layanan berbasis digital yang cepat dan transparan, seperti helpdesk online, tracking status layanan, dan sistem pengaduan yang responsif. Hal ini akan mempercepat proses layanan dan meminimalisasi kesalahan.

3. Evaluasi Berkala terhadap Kinerja Layanan

Melakukan survei kepuasan secara periodik dan terbuka terhadap dosen dan tenaga kependidikan dapat membantu memantau konsistensi layanan serta memberikan masukan langsung untuk perbaikan.

4. Penambahan Tenaga Pendukung dan Redistribusi Beban Kerja

Jika ditemukan adanya ketimpangan dalam beban kerja yang menyebabkan keterlambatan layanan, universitas dapat mempertimbangkan penambahan SDM atau redistribusi tugas administratif agar proses layanan menjadi lebih efisien.

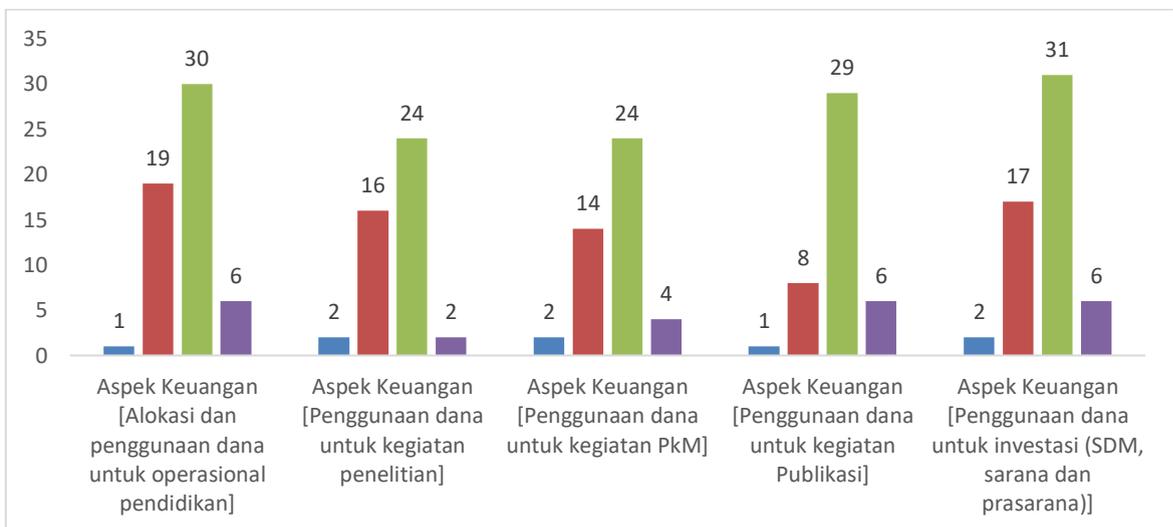
5. Peningkatan Transparansi Prosedur Layanan

Dengan memastikan semua prosedur layanan mudah diakses, jelas, dan dipahami oleh civitas akademika, maka aspek *assurance* dapat lebih diperkuat. Ini bisa diwujudkan melalui manual layanan digital, SOP visual, atau infografis yang disebarluaskan melalui platform internal kampus.

6. Budaya Pelayanan Berbasis Nilai Institusi

Menanamkan budaya kerja yang menjunjung tinggi profesionalisme, tanggung jawab, dan orientasi pada kepuasan stakeholder perlu menjadi bagian dari nilai inti institusi. Ini bisa dimulai dari pimpinan hingga seluruh unit layanan.

B. **Aspek Keuangan** : Administrasi keuangan, operasional pendidikan, dana penelitian, dana untuk Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), dan dana publikasi



Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian **memuaskan**, khususnya terhadap penggunaan dana untuk operasional pendidikan dan investasi SDM/sarana. Namun, terdapat pula nilai **kurang memuaskan** pada hampir semua indikator keuangan, terutama dalam hal:

- Transparansi alokasi dana untuk penelitian dan PkM
- Pemanfaatan dana publikasi yang dinilai belum optimal
- Penyaluran dana investasi yang belum merata dirasakan oleh seluruh dosen dan tenaga kependidikan

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar sistem keuangan sudah berjalan baik, masih ada tantangan dalam hal **distribusi, efisiensi penggunaan dana, dan transparansi informasi**. Usulan tindak lanjut yang diberikan yaitu:

1. **Meningkatkan Transparansi dan Akses Informasi Keuangan**

- Universitas dapat menyediakan sistem informasi keuangan yang dapat diakses oleh dosen dan tenaga kependidikan untuk mengetahui status, alokasi, dan penggunaan anggaran secara berkala.
- Membuat laporan realisasi anggaran yang ringkas dan dipublikasikan secara internal setiap semester.

2. **Melibatkan Civitas dalam Perencanaan dan Evaluasi Anggaran**

- Melibatkan perwakilan dosen dan tenaga kependidikan dalam forum perencanaan anggaran akan meningkatkan kepercayaan dan akuntabilitas penggunaan dana.
- Evaluasi program dan kegiatan (seperti PKM dan penelitian) berbasis hasil dan anggaran digunakan sebagai dasar untuk perbaikan berikutnya.

3. **Peningkatan Efisiensi Dana Penelitian dan Publikasi**

- Menyediakan dana insentif berbasis output (misalnya publikasi bereputasi atau jurnal nasional) agar alokasi anggaran lebih tepat sasaran.
- Mengoptimalkan kerja sama pendanaan dengan mitra eksternal (misalnya hibah Dikti, CSR, atau sponsor penelitian).

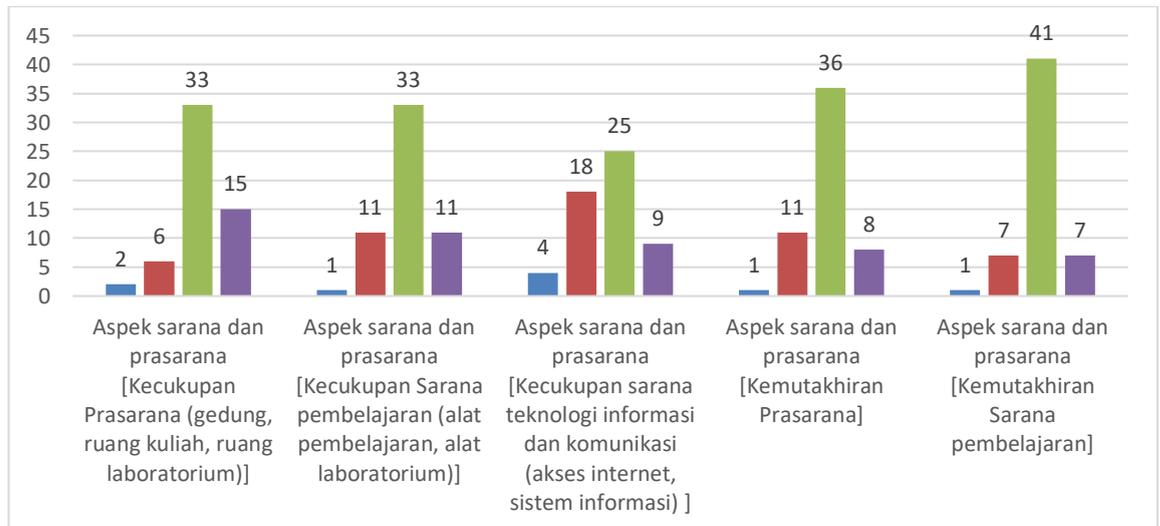
4. **Perluasan Akses dan Sosialisasi Program Pendanaan**

- Seringkali, tenaga kependidikan dan dosen kurang mengetahui adanya program pendanaan tertentu. Oleh karena itu, universitas perlu melakukan sosialisasi yang intensif mengenai skema pembiayaan yang tersedia untuk kegiatan penelitian, PKM, dan pengembangan diri.

5. Monitoring dan Evaluasi Investasi SDM dan Sarana Prasarana

- Universitas perlu melakukan evaluasi berkala terhadap investasi SDM (misalnya pelatihan, sertifikasi) dan sarana (fasilitas kampus) agar benar-benar menunjang peningkatan mutu pendidikan.
- Prioritaskan investasi pada unit atau bidang yang mendapat skor kepuasan rendah berdasarkan hasil survei.

C. Aspek sarana dan prasarana



Dari grafik hasil survei, terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian puas hingga sangat puas, khususnya pada kemutakhiran prasarana (36 sangat puas) dan kemutakhiran sarana pembelajaran (41 sangat puas). Namun, terdapat penilaian kurang puas dan tidak puas pada beberapa sub aspek, seperti kecukupan sarana pembelajaran seperti alat laboratorium, kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi, seperti akses internet dan sistem informasi, kecukupan prasarana fisik seperti ruang kuliah dan ruang laboratorium. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Universitas telah melakukan peremajaan peralatan, masih ada tantangan terkait ketersediaan secara merata dan kualitas akses, terutama di bidang TIK dan alat pembelajaran teknis. Usulan tindak lanjut yang diajukan yaitu:

1. Pemetaan dan Evaluasi Sarpras Secara Berkala

- Lakukan audit kebutuhan sarana dan prasarana tiap fakultas/unit minimal setiap tahun.
- Identifikasi lokasi/laboratorium/ruang yang memiliki keterbatasan fasilitas dan alat pembelajaran.

2. Prioritaskan Pengadaan pada Sarana yang Masih Kurang

- Fokuskan pengadaan pada alat laboratorium dan ruang pembelajaran yang mengalami overload.
- Buat sistem antrean atau booking fasilitas untuk optimalisasi penggunaan ruang/lab yang terbatas.

3. Penguatan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

- Tingkatkan bandwidth dan cakupan akses internet di seluruh lingkungan kampus.
- Perbarui sistem informasi akademik dan administrasi agar lebih cepat dan user-friendly.

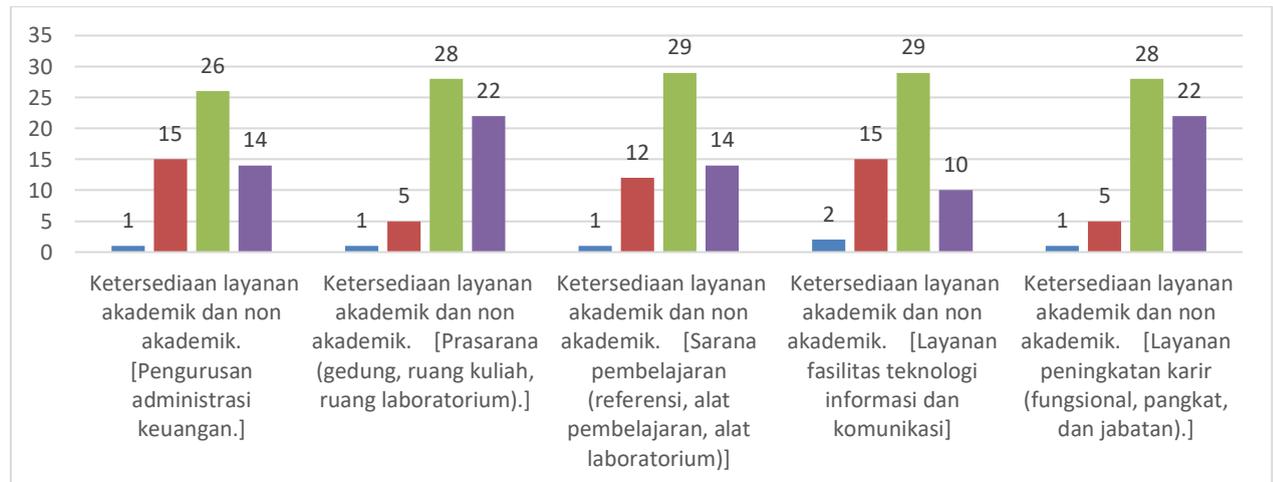
4. Program Modernisasi Sarpras Secara Bertahap

- Terapkan program pembaruan peralatan berbasis skala prioritas dan masa pakai.
- Libatkan pengguna (dosen dan tenaga kependidikan) dalam proses seleksi peralatan agar sesuai kebutuhan lapangan.

5. Penguatan Komunikasi dan Sosialisasi Pemanfaatan Sarpras

- Seringkali sarana tersedia, namun belum diketahui luas. Sosialisasikan ketersediaan fasilitas kepada seluruh civitas akademika secara digital atau melalui papan informasi kampus.

D. Aspek layanan peningkatan karir dan kompetensi



Berdasarkan grafik, mayoritas responden memberikan penilaian puas hingga sangat puas, khususnya pada layanan peningkatan karir memuaskan (28 responden), ketersediaan sarana pembelajaran memuaskan (29 responden), ketersediaan layanan administrasi keuangan memuaskan (26 responden). Namun, terlihat beberapa hal yang perlu diperhatikan layanan TIK (teknologi informasi dan komunikasi) memiliki 2 responden tidak puas dan 10 responden cukup puas, prasarana ruang kuliah/lab juga mendapatkan penilaian kurang puas (5 responden), pelayanan administratif dan keuangan meskipun dinilai baik, tetap ada 1 responden yang menyatakan tidak puas, mengindikasikan potensi inkonsistensi layanan atau keterlambatan proses.

Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

1. Peningkatan Layanan Teknologi Informasi

- Tingkatkan kapasitas server dan bandwidth agar sistem informasi tidak lambat atau error saat digunakan secara massal.
- Sediakan helpdesk aktif khusus TIK untuk menangani kendala teknis baik dari dosen maupun tenaga kependidikan.

2. Perbaikan dan Penambahan Prasarana

- Perbaiki ruang kuliah atau laboratorium yang kondisinya kurang layak, berdasarkan hasil survei lapangan atau laporan dosen.
- Sediakan ruang kerja dan sarana belajar yang representatif untuk mendukung kegiatan administrasi dan akademik.

3. Peningkatan Kualitas Layanan Administratif

- Lakukan pelatihan rutin bagi staf administrasi untuk meningkatkan kecepatan, akurasi, dan keramahan pelayanan.
- Buat sistem antrian online atau penjadwalan layanan agar proses - 0900administratif lebih tertib dan efisien.

4. Optimalisasi Layanan Peningkatan Karir

- Sosialisasikan lebih intensif tentang prosedur dan jadwal pengajuan fungsional, jabatan, dan pangkat.
- Sediakan mentor atau konsultan karir untuk dosen dan tendik, terutama dalam pengembangan karir akademik dan non-akademik.

5. Monitoring dan Evaluasi Berkala

- Lakukan survei lanjutan secara triwulanan untuk memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan berdampak pada kepuasan pengguna layanan.