LAPORAN TAHUN AJARAN 2024/2025

MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN SEBAGAI PENGGUNA JASA LAYANAN

FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS TEUKU UMAR

SATUAN PENJAMINAN MUTU FAKULTAS
(SPMF) FPIK UTU
2024

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN SEBAGAI PENGGUNA JASA LAYANAN
TAHUN 2024

Meulaboh, 27 Desember 2024
Menyetujui,
Ketua Satuan Penjaminan Mutu FPIK

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

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur dari hati yang paling dalam kami haturkan kehadirat Allah SWT karena hanya dengan bimbingan-Nya, Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kepuasan Tenaga Kependidikan Sebagai Pengguna Jasa Layanan Tahun 2024. Laporan ini dapat kami selesaikan dengan lancar. Kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh SPMF FPIK UTU.

Laporan ini menunjukkan mengenai jasa layanan FPIK UTU yang mendapat tanggapan seluruh tenaga pendidik di lingkup FPIK UTU. Kami berharap laporan hasil survey kepuasan tenaga kependidikan sebagai pengguna jasa layanan FPIK UTU ini dapat memberikan masukan kepada pimpinan untuk melakukan evaluasi dan penentuan kebijakan yang tepat sehingga kualitas dapat kuantitas sehingga Kerjasama dapat terus meningkat. Kami menyadari dengan sepenuhnya bahwa hasil laporan survey kepuasan tenaga kependidikan sebagai pengguna jasa layanan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan untuk disampaikan ke kami.

Meulaboh, 20 Desember 2024

SPMF FPIK UTU

DAFTAR ISI

Isi Halaman

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di lingkungan institusi, evaluasi terhadap kepuasan tenaga kependidikan sebagai pengguna jasa layanan menjadi aspek penting yang perlu dilakukan secara berkala. Tenaga kependidikan memiliki peran krusial dalam mendukung berbagai aktivitas akademik dan non-akademik, sehingga tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang disediakan akan berdampak pada efektivitas kerja dan produktivitas institusi secara keseluruhan.

Selain itu, tenaga kependidikan juga memiliki kebutuhan dan harapan tertentu terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) Universitas Teuku Umar (UTU). Ketidakpuasan terhadap layanan dapat berdampak pada rendahnya motivasi kerja, meningkatnya keluhan, serta penurunan efisiensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Oleh karena itu, memahami persepsi mereka terhadap layanan yang diterima merupakan langkah strategis dalam menciptakan sistem layanan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Monitoring dan evaluasi (Monev) terhadap kepuasan tenaga kependidikan bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan, mengukur efektivitas layanan, serta menemukan berbagai kendala yang dihadapi dalam penggunaan jasa layanan. Dengan adanya laporan ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat guna meningkatkan mutu layanan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik bagi tenaga kependidikan.

Lebih lanjut, hasil dari Monev ini dapat menjadi landasan dalam merancang kebijakan perbaikan layanan yang lebih efektif dan berbasis bukti. Institusi dapat menyesuaikan strategi layanan dengan mengacu pada hasil evaluasi yang diperoleh, sehingga layanan yang diberikan semakin sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan tenaga kependidikan terhadap institusi dan menciptakan budaya kerja yang lebih harmonis dan produktif.

Evaluasi kepuasan tenaga kependidikan juga selaras dengan upaya institusi dalam menerapkan prinsip continuous improvement serta memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh kebijakan nasional maupun internasional. Oleh karena itu, laporan ini menjadi bagian dari strategi pengembangan layanan yang berbasis data dan umpan balik dari pengguna jasa layanan. Dengan demikian, institusi dapat terus beradaptasi dan berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga tenaga kependidikan dapat bekerja dengan lebih nyaman, efisien, dan termotivasi untuk mencapai tujuan bersama.

1.2. Tujuan

Adapun tujuan dari Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai Pengguna Jasa Layanan Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh FPIK UTU.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah memenuhi harapan serta menemukan area yang memerlukan perbaikan.

3. Menyediakan data dan informasi yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas layanan.
4. Menganalisis hambatan dan tantangan yang dihadapi oleh tenaga kependidikan dalam mengakses serta memanfaatkan layanan yang tersedia.
5. Menyusun rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil evaluasi dan umpan balik dari tenaga kependidikan.

1.3. Manfaat

Pembuatan Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai Pengguna Jasa Layanan Tahun 2024 memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Perbaikan Kualitas Layanan
    - Memberikan gambaran menyeluruh mengenai keunggulan dan kelemahan layanan yang tersedia.
    - Mendorong institusi untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi layanan.
2. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Kerja
    - Mengurangi hambatan dalam penggunaan layanan sehingga tenaga kependidikan dapat bekerja lebih optimal.
    - Memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan.
3. Peningkatan Kepuasan dan Motivasi Kerja
    - Meningkatkan kepercayaan tenaga kependidikan terhadap institusi.
    - Memberikan rasa dihargai kepada tenaga kependidikan dengan mendengarkan masukan mereka.
4. Dasar Pengambilan Keputusan yang Berbasis Data
    - Menyediakan data akurat yang dapat digunakan dalam perumusan kebijakan layanan.
    - Memudahkan institusi dalam menentukan prioritas pengembangan layanan berdasarkan kebutuhan nyata.
5. Mendukung Akreditasi dan Standar Mutu
    - Memenuhi persyaratan evaluasi berkala dalam proses akreditasi institusi.
    - Menunjukkan komitmen institusi terhadap peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

BAB II METODE MONITORING DAN EVALUASI

2.1. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengembalian kuisioner dimulai pada bulan September - Oktober 2024 oleh tenaga pendidik dilingkup Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Teuku Umar.

2.2. Metode Evaluasi

Metode evaluasi menggunakan metode survey dengan mengirimkan link google form kepada tenaga pendidik di lingkup FPIK UTU. Tenaga pendidik akan mengisi kuisioner melalui platform google form (https://forms.gle/j6uNMpCYowEqWhte7). Jumlah pertanyaan yang diajukan kepada tenaga pendidik berjumlah 17 pertanyaan. Setiap pertanyaan memiliki dengan skala *likert* 1-4 jawaban diantaranya tidak memuaskan (TM) , kurang memuaskan (KM), memuaskan (M), dan sangat memuaskan (SM)

2.3 Ruang Lingkup

Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Tenaga Kependidikan Sebagai Pengguna Jasa Layanan Tahun 2024 dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga pendidik dalam pengguna jasa sebagai berikut:

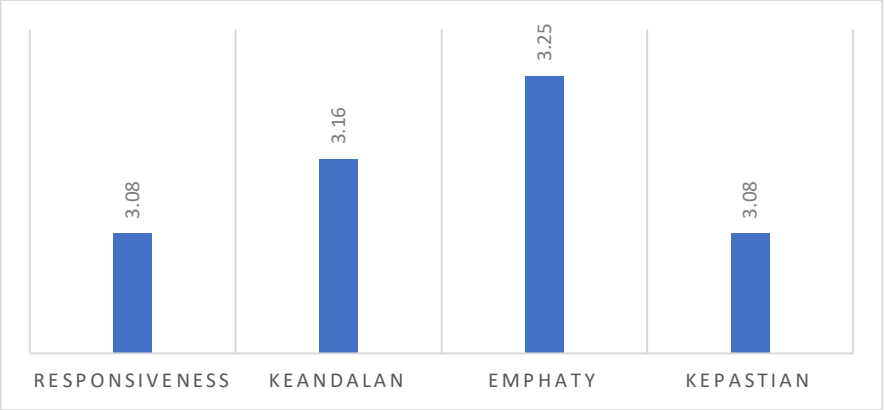
1. Aspek Managemen
2. Aspek Ketersediaan layanan akademik dan non akademik.
3. Aspek Keuangan
4. Aspek Sarana dan Prasarana

BAB III. HASIL SURVEY

Berdasarkan hasil analisis data dari kuesioner kepuasan tenaga pendidik sebagai pengguna layanan pada Tahun 2024 sebagai berikut,

3.1. Aspek Managemen

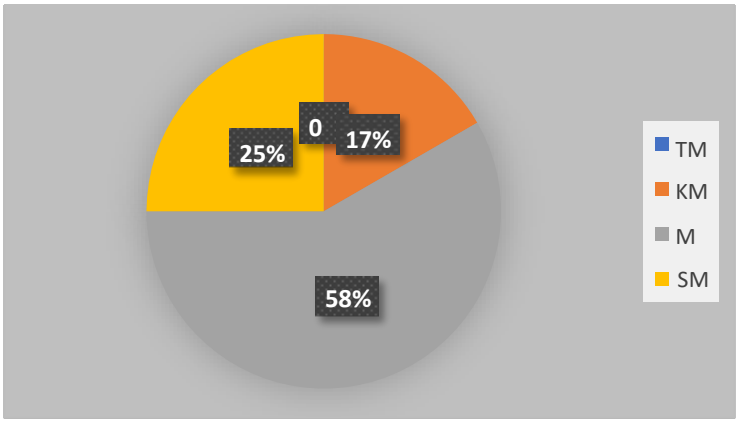
Apek managemen meliputi daya tanggap (responsiveness) berupa pelayanan diberikan tepat waktu, Keandalan (realibility) berupa Pelayanan yang akurat dan memuaskan, Keramahan pelayanan (empathy), Kepastian (assurance) berupa pelayanan diberikan sesuai prosedur. Secara umum keempat item menghasilkan jawaban memuaskan, tetapi skore tertinggi pada aspek managemen bidang emphaty. Berikut hasil jawaban dari tenaga pendidik terkait dari 4 item pertanyaan mengenai aspek managemen di FPIK UTU.



Gambar 1. Skore Aspek Manajemen FPIK UTU

Daya tanggap (responsiveness)

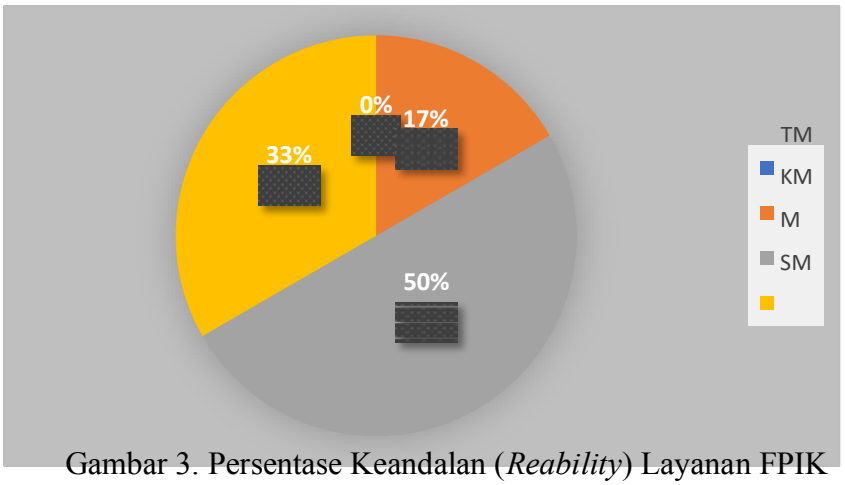
Berdasarkan jawaban yang diperoleh untuk daya tanggap (Responsiveness) aspek managemen di layanan FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni total 58%, sangat memuaskan 25% dan terendah pada jawaban kurang memuaskan dengan 17%.



Gambar 2. Persentase Daya tanggap (responsiveness) Layanan FPIK

Keandalan (realibility)

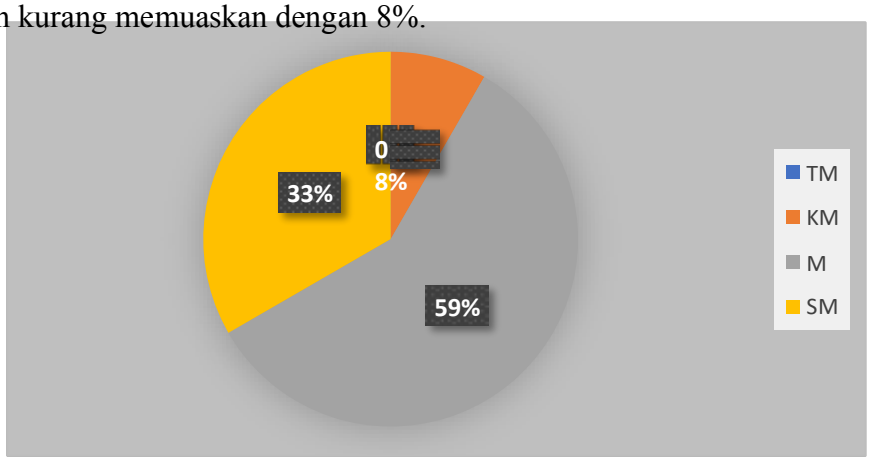
Berdasarkan jawaban yang diperoleh untuk Keandalan (*Reability*) aspek managemen di layanan FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni total 50%, sangat memuaskan 33% dan terendah pada jawaban kurang memuaskan dengan 17%.



Gambar 3. Persentase Keandalan (*Reability*) Layanan FPIK

Keramahan pelayanan (empathy)

Berdasarkan jawaban yang diperoleh untuk Keramahan pelayanan (*Emphaty*) aspek managemen di layanan FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni total 59%, sangat memuaskan 33% dan terendah pada jawaban kurang memuaskan dengan 8%.

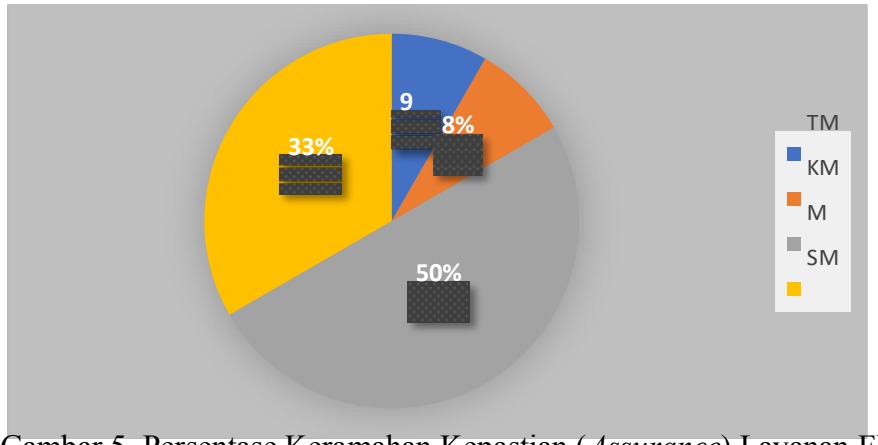


Gambar 4. Persentase Keramahan pelayanan (*Emphaty*) Layanan FPIK

Kepastian (assurance)

Berdasarkan jawaban yang diperoleh untuk Kepastian (*assurance*) aspek managemen di layanan FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga

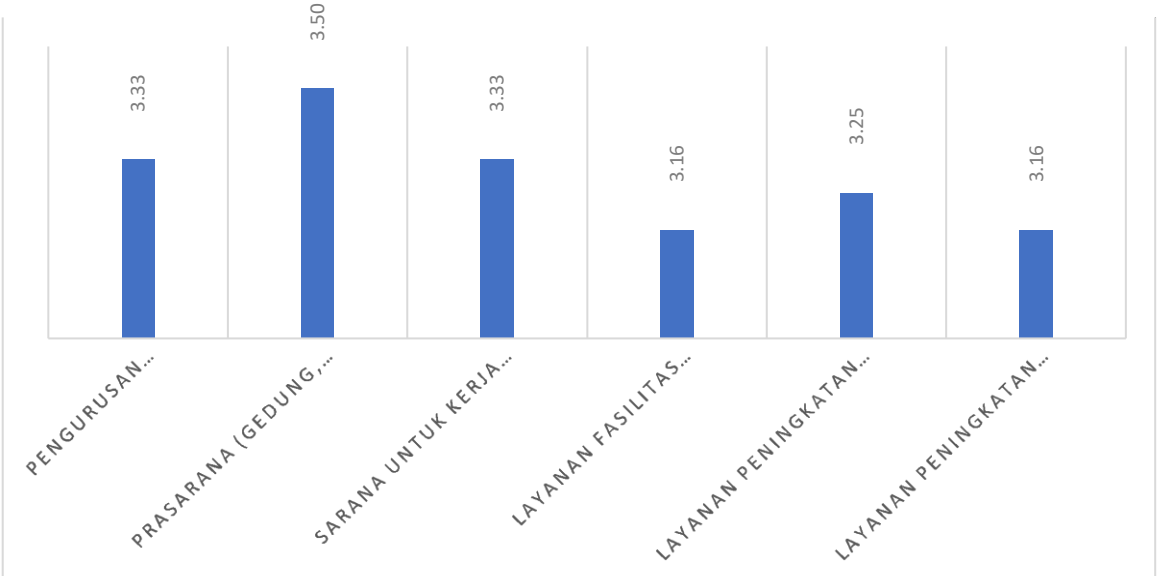
dengan jawaban memuaskan yakni total 50%, sangat memuaskan 33%, tidak memuaskan dengan 9% dan terendah pada jawaban kurang memuaskan dengan 8%.



Gambar 5. Persentase Keramahan Kepastian (*Assurance*) Layanan FPIK

3.2. Aspek Ketersediaan layanan akademik dan non akademik

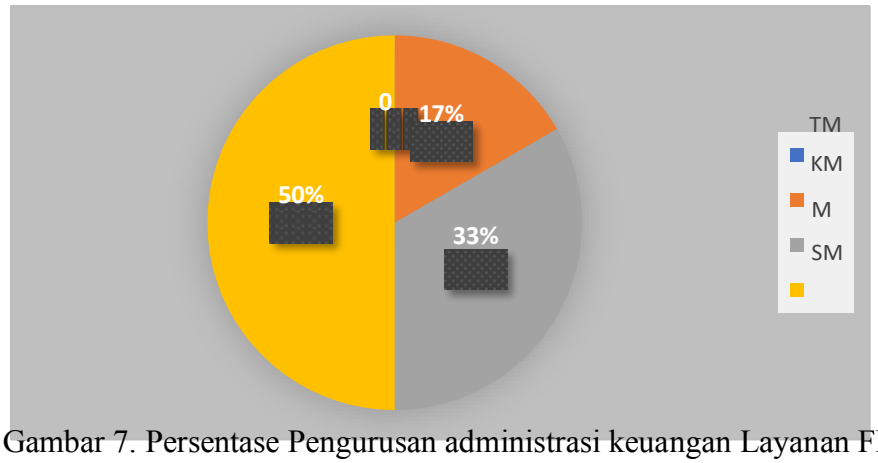
Aspek ketersediaan layanan akademik dan non akademik meliputi beberapa parameter diantaranya Pengurusan administrasi keuangan, Prasarana (gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium), Sarana untuk kerja (ATK, Komputer/laptop/printer/dll), Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi, Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan), Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan, pelatihan). Berdasarkan 6 item tersebut menghasilkan jawaban memuaskan, tetapi skore tertinggi pada bidang prasarana yang meliputi gedung, ruang kuliah dan ruang laboratorium. Berikut hasil jawaban dari tenaga pendidik terkait dari 6 item pertanyaan mengenai aspek managemen di FPIK UTU.



Gambar 6. Skore Aspek ketersediaan layanan akademik dan non akademik FPIK UTU

Pengurusan administrasi keuangan

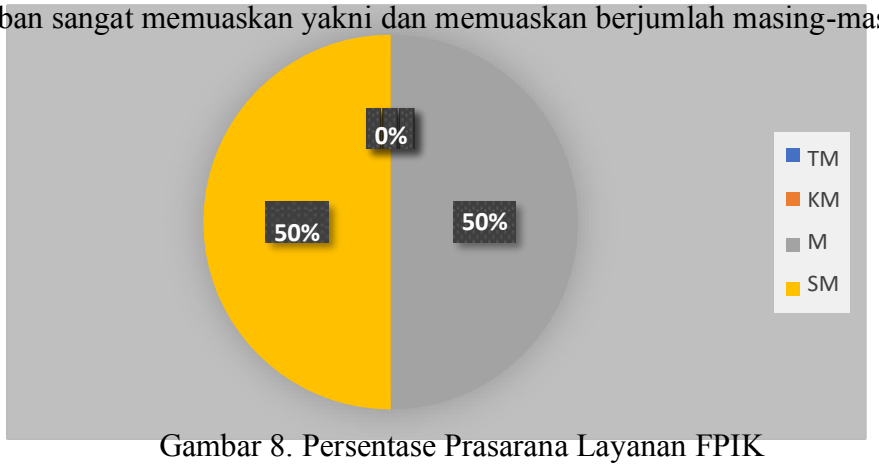
Berdasarkan jawaban yang diperoleh untuk Pengurusan administrasi keuangan Aspek ketersediaan layanan akademik dan non akademik di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban sangat memuaskan yakni total 50%, memuaskan 33%, dan terendah pada jawaban kurang memuaskan dengan 17%.



Gambar 7. Persentase Pengurusan administrasi keuangan Layanan FPIK

Prasarana

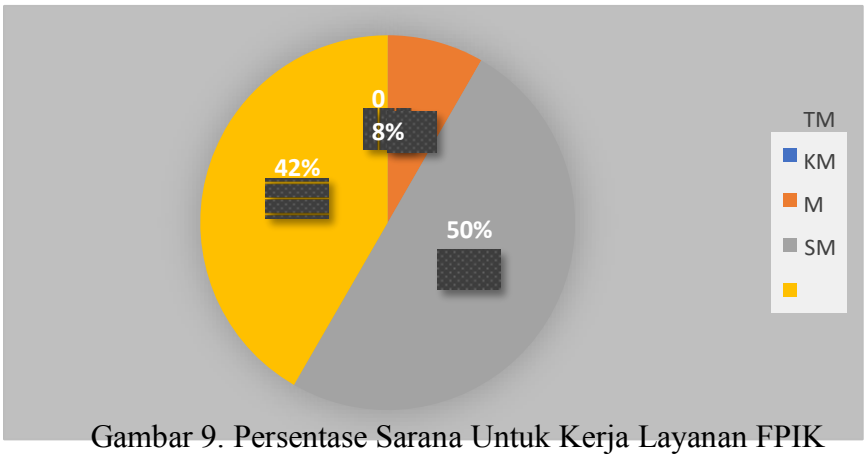
Berdasarkan jawaban yang diperoleh untuk prasarana Aspek ketersediaan layanan akademik dan non akademik di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana jawaban sangat memuaskan yakni dan memuaskan berjumlah masing-masing 50%.



Gambar 8. Persentase Prasarana Layanan FPIK

Sarana untuk kerja

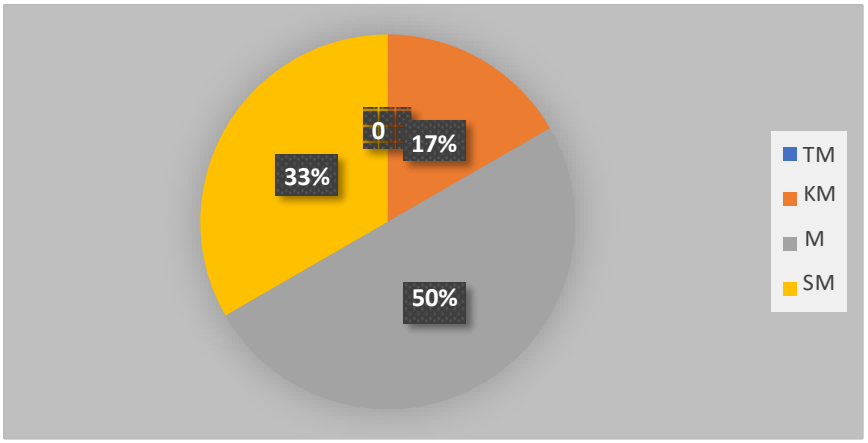
Berdasarkan jawaban yang diperoleh untuk sarana untuk kerja Aspek ketersediaan layanan akademik dan non akademik di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni total 50%, sangat memuaskan 42%, dan terendah pada jawaban kurang memuaskan dengan 8%.



Gambar 9. Persentase Sarana Untuk Kerja Layanan FPIK

Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi

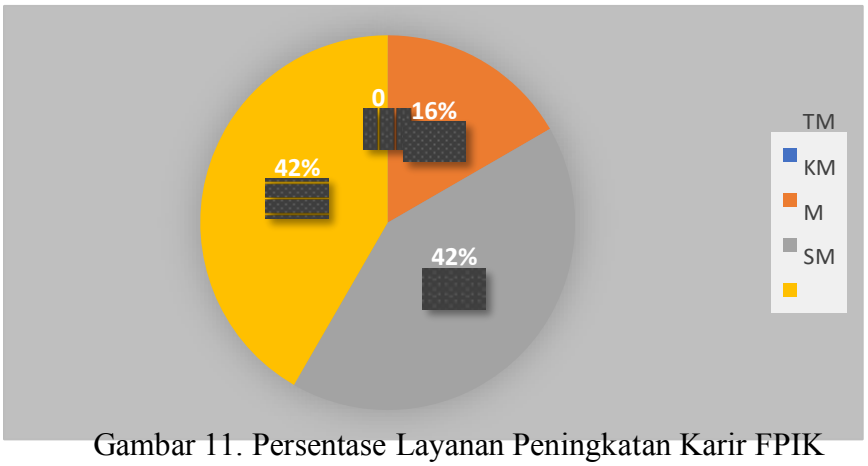
Berdasarkan jawaban yang diperoleh untuk Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi Aspek ketersediaan layanan akademik dan non akademik di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni total 50%, sangat memuaskan 33%, dan terendah pada jawaban kurang memuaskan dengan 17%.



Gambar 10. Persentase Layanan Fasilitas Teknologi FPIK

Layanan peningkatan karir

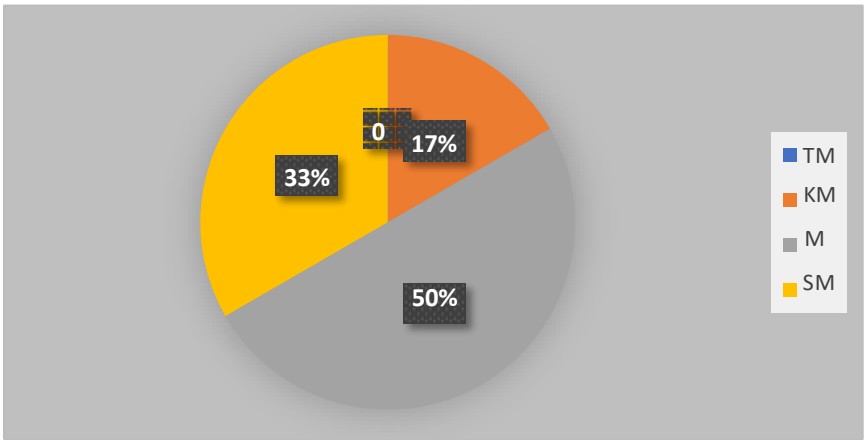
Berdasarkan jawaban yang diperoleh untuk Layanan peningkatan karir Aspek ketersediaan layanan akademik dan non akademik di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan dan sangat memuaskan mendapatkan persentase yakni 42% dan terendah pada jawaban kurang memuaskan dengan 16%.



Gambar 11. Persentase Layanan Peningkatan Karir FPIK

Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi

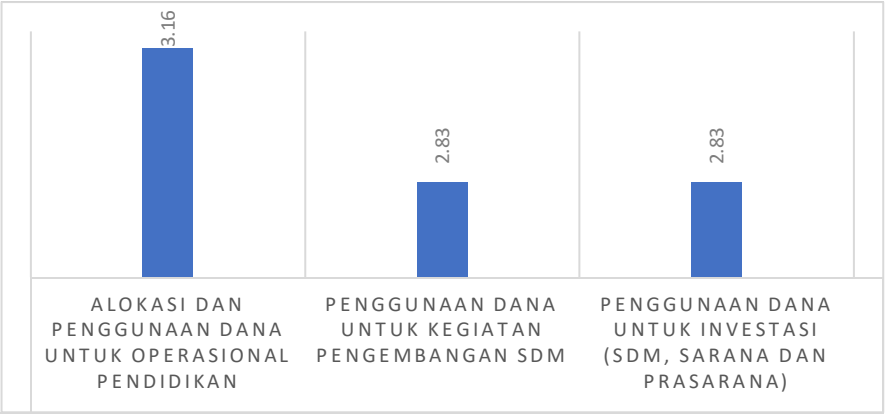
Berdasarkan jawaban yang diperoleh untuk Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi Aspek ketersediaan layanan akademik dan non akademik di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni total 50%, sangat memuaskan 33%, dan terendah pada jawaban kurang memuaskan dengan 17%.



Gambar 12. Persentase Layanan Peningkatan Kompetensi Dan Kualifikasi FPIK

3.3. Aspek Keuangan

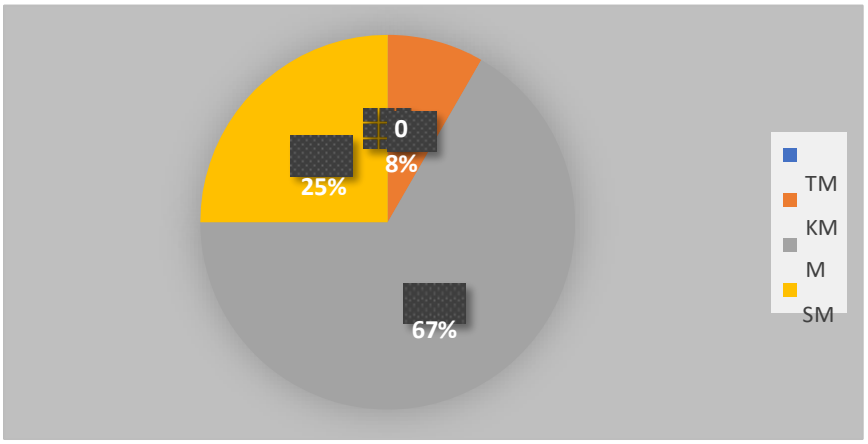
Aspek keuangan meliputi beberapa parameter diantaranya Alokasi dan penggunaan dana untuk operasional pendidikan, Penggunaan dana untuk kegiatan pengembangan SDM, dan Penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana). Berdasarkan 3 item tersebut menghasilkan jawaban rata-rata kurang memuaskan, tetapi skore tertinggi pada bidang Alokasi dan penggunaan dana untuk operasional pendidikan. Berikut hasil jawaban dari tenaga pendidik terkait dari 3 item pertanyaan mengenai aspek managemen di FPIK UTU.



Gambar 13. Skore Aspek Keuangan FPIK UTU

Alokasi dan penggunaan dana untuk operasional pendidikan

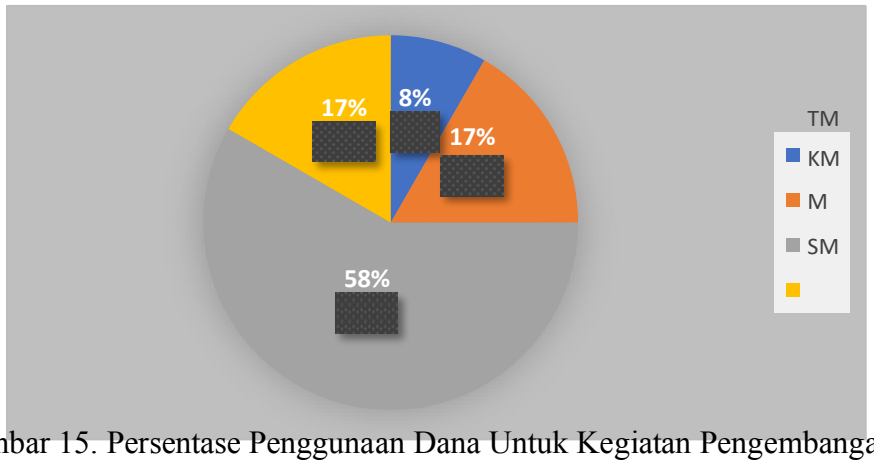
Berdasarkan jawaban yang diperoleh untuk alokasi dan penggunaan dana untuk operasional pendidikan Aspek keuangan di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni 67%, sangat memuaskan 25%, dan terendah pada jawaban kurang memuaskan dengan 8%.



Gambar 14. Persentase Alokasi Dan Penggunaan Dana Untuk Operasional Pendidikan

Penggunaan dana untuk kegiatan pengembangan SDM

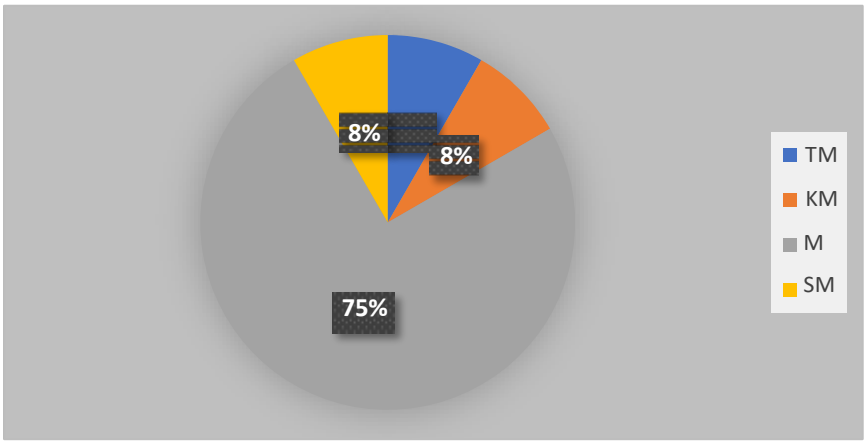
Berdasarkan jawaban yang diperoleh bidang penggunaan dana untuk kegiatan pengembangan SDM Aspek keuangan di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni 58%, sangat memuaskan dan kurang memuaskan masing-masing 17%, dan terendah pada jawaban Tidak memuaskan dengan 8%.



Gambar 15. Persentase Penggunaan Dana Untuk Kegiatan Pengembangan SDM

Penggunaan dana untuk investasi

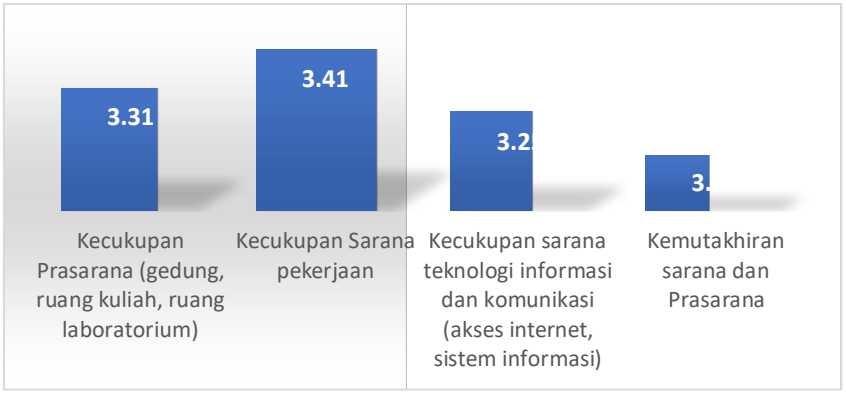
Berdasarkan jawaban yang diperoleh bidang penggunaan dana untuk investasi Aspek keuangan di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni 75%, dan terendah pada jawaban Tidak memuaskan, Kurang memuaskan dan Sangat memuaskan yakni dengan persentase 8%.



Gambar 16. Persentase Penggunaan Dana Untuk Investasi

3.4. Aspek Sarana dan Prasarana

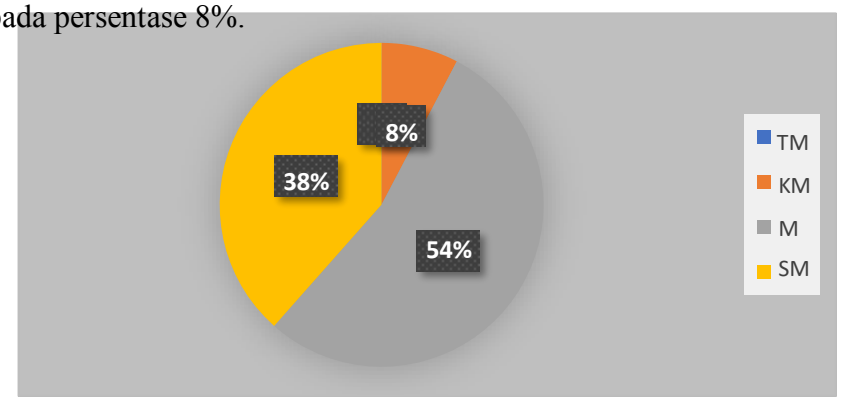
Apek sarana dan prasarana meliputi Kecukupan Prasarana (gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium), Kecukupan Sarana pekerjaan, Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi (akses internet, sistem informasi), dan Kemutakhiran sarana dan Prasarana. Secara umum keempat item menghasilkan jawaban memuaskan, tetapi skore tertinggi pada aspek managemen bidang emphaty. Berikut hasil jawaban dari tenaga pendidik terkait dari 4 item pertanyaan mengenai aspek managemen di FPIK UTU.



Gambar 17. Skore Aspek Sarana dan Prasarana FPIK UTU

Kecukupan Prasarana

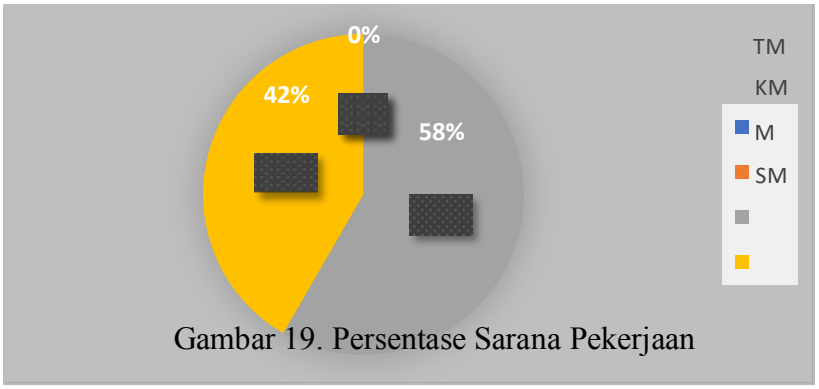
Berdasarkan jawaban yang diperoleh bidang kecukupan prasarana Aspek sarana dan prasarana di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni 54%, sangat memuaskan 38% dan terendah pada kurang memuaskan pada persentase 8%.



Gambar 18. Persentase Kecukupan Prasarana

Kecukupan Sarana pekerjaan

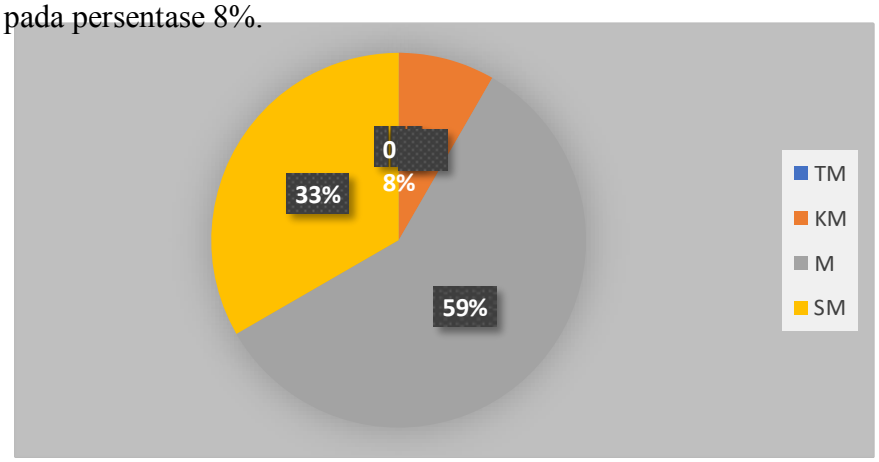
Berdasarkan jawaban yang diperoleh bidang kecukupan prasarana Aspek sarana dan prasarana di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni 58%, sangat memuaskan 42%.



Gambar 19. Persentase Sarana Pekerjaan

Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi

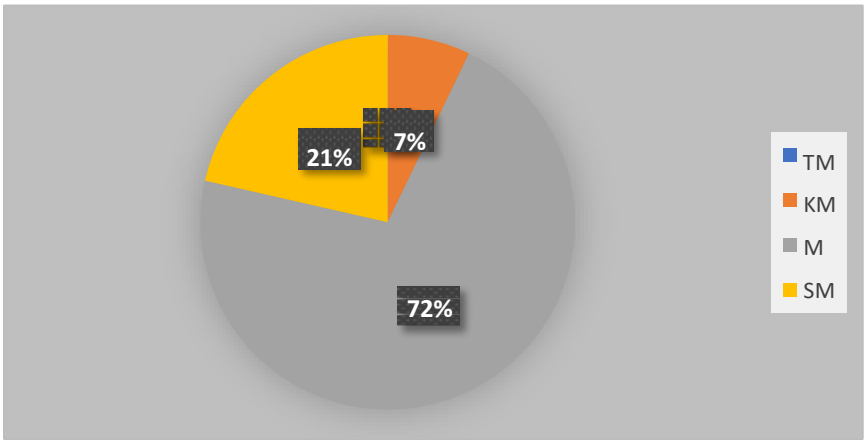
Berdasarkan jawaban yang diperoleh bidang kecukupan prasarana Aspek sarana dan prasarana di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni 59%, sangat memuaskan 33% dan terendah pada kurang memuaskan pada persentase 8%.



Gambar 20. Persentase Kecukupan Prasarana

Kemutakhiran sarana dan Prasarana

Berdasarkan jawaban yang diperoleh bidang kecukupan prasarana Aspek sarana dan prasarana di FPIK UTU dengan jumlah responden berjumlah 12 orang dimana nilai tertingga dengan jawaban memuaskan yakni 72%, sangat memuaskan 21% dan terendah pada kurang memuaskan pada persentase 7%.



Gambar 21. Persentase Kemutakhiran Sarana dan Prasarana

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan UTU menunjukkan bahwa nilai kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Tenaga Kependidikan pada Aspek Managemen, Aspek Ketersediaan layanan akademik dan non akademik, Aspek Keuangan dan Aspek Sarana dan Prasarana menunjukkan skore memuaskan. Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Layanan dalam lingkup FPIK UTU.

4.2. Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Mohon ditingkatkan lagi alat dan bahan di laboraturium serta perlu tenaga kerja laboran di lab pada saat praktikum
2. Penggunaan dana untuk pengembangan SDM dan Investasi lebih ditingkatkan