



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA



---

# LAPORAN HASIL EVALUASI DIRI

## Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan

Oleh:  
Prodi Ilmu Komunikasi

**PROGRAM STUDI  
ILMU KOMUNIKASI**  
Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Budaya  
Universitas Trunojoyo  
Madura



Program Studi  
**ILMU KOMUNIKASI**  
Fisib Universitas Trunojoyo Madura

Jl. Raya Telang Po. Box II Kamal  
Bangakalan Madura 60111,  
Indonesia  
Telp. (031) 3012792, Faks. 3011506,  
Email : [komunikasiutm@gmail.com](mailto:komunikasiutm@gmail.com)  
Laman: [komunikasi.trunojoyo.ac.id](http://komunikasi.trunojoyo.ac.id)

---



## **PENDAHULUAN**

Tenaga kependidikan sebagai sumber daya manusia yang mempunyai tugas utama secara administrative dalam manajemen institusi. Dengan tugas tersebut tenaga kependidikan dituntut untuk melakukan kegiatan administrative dan manajerial untuk mendukung kinerja organisasi dan tata kelola instansi yang baik.

Pelaksanaan tugas tenaga kependidikan di lingkungan pendidikan tinggi merupakan amanat undang-undang dan statute Universitas Trunojoyo Madura. Dalam menjalankan tupoksi, tenaga kependidikan disesuaikan dengan budaya organisasi yang disepakati dalam unit dimana tendik tersebut ditempatkan.

Evaluasi dalam poin ini dikhususkan pada pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan dalam beberapa indikator: penyediaan/ketersediaan berita acara dan presensi perkuliahan, penyediaan kelengkapan administrasi UTS/UAS, kecepatan pelayanan, keramahan dalam pelayanan administrasi akademik.

Dengan evaluasi layanan tenaga kependidikan ini diharapkan memberi kontribusi untuk pelayanan prima (*excellent services*) dalam penunjang penjaminan mutu akademik di dalam lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Trunojoyo Madura.

## **TUJUAN**

Dalam rangka menciptakan tertib administrasi dan kualitas pelayanan administrasi maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja tenaga kependidikan pada lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya UTM. Terciptanya pelayanan prima (*excellent services*) dalam budaya organisasi public merupakan kunci terselenggaranya manajemen yang baik dan berkelanjutan (*good corporate sustainability*).

Hasil dari evaluasi tersebut akan dijadikan bahan pembuatan kebijakan-kebijakan yang mendukung pembangunan pelayanan yang lebih baik. Temuan-temuan dari hasil survei menjadi masukan kepada pihak terkait dalam mendukung tercapainya standar mutu pelayanan yang telah ditetapkan dalam manual mutu FISIB UTM.



## BENTUK KEGIATAN

Dengan survey (indikator dan pertanyaan dalam questioner terlampir)

## JADWAL PELAKSANAAN

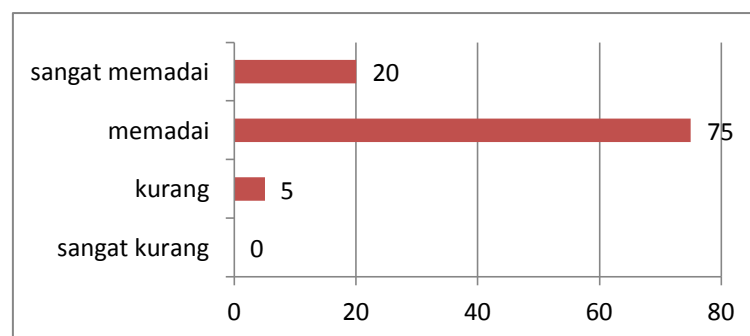
Survey dilakukan pada pertemuan ke 14 pada semester Gasal dan Genap 2016/2017. Sampling dilakukan dengan metode *stratified random sampling*. Setiap Mata Kuliah dan dosen pengampu pada prodi Ilmu Komunikasi pada semester Gasal/Genap 2016/2017 menjadi unit yang dinilai.

## HASIL KEGIATAN

Dalam evaluasi layanan tenaga kependidikan diukur dengan empat indikator yaitu: (1) penyediaan/ketersediaan berita acara dan presensi perkuliahan, (2) penyediaan kelengkapan administrasi UTS/UAS, (3) kecepatan pelayanan, (4) keramahan dalam pelayanan administrasi akademik. Berikut ini gambaran hasil evaluasi layanan akademik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya pada Tahun Ajaran 2016/2017 menurut mahasiswa prodi Ilmu Komunikasi dengan menggunakan empat indikator di atas.

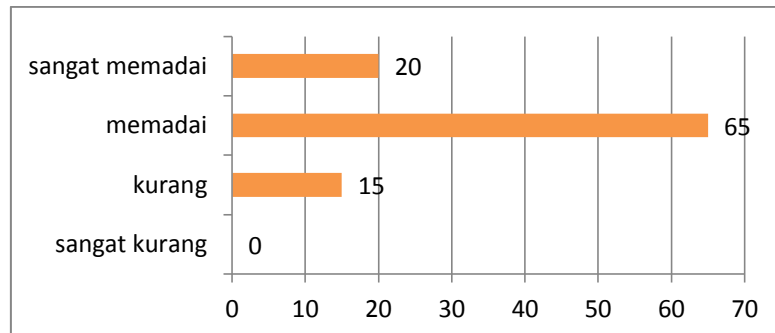
### A. Penyediaan/Ketersediaan Berita Acara dan Presensi Perkuliahan

Berdasarkan hasil questioner layanan tenaga kependidikan pada poin penyediaan/ketersediaan berita acara dan presensi perkuliahan pada gasal 2016/2017 mencapai 75%. Hal ini dapat dilihat dalam infogram berikut:



**Gambar 1. Evaluasi Layanan Tendik dalam Penyediaan Presensi**

Dari gambar 1 rekapitulasi hasil questioner didapatkan pada semester gasal TA 2016/2017 pelayanan tenaga kependidikan dalam penyediaan presensi kuliah menurut mahasiswa rata-rata dianggap memadai. Sedangkan dalam layanan pada semsetr Genap 2016/2017 dapat dilihat dalam infogram berikut :

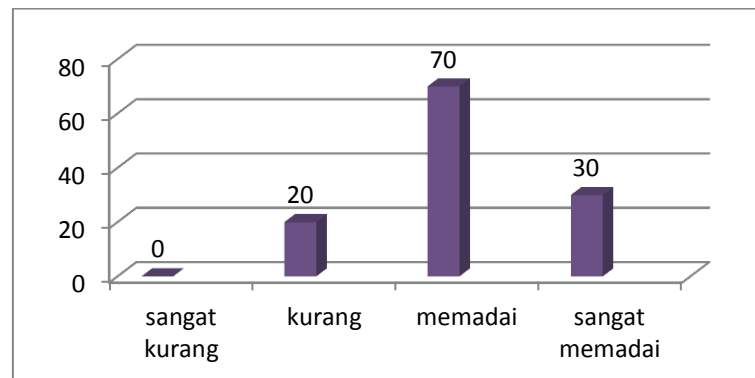


**Gambar 2. Evaluasi Layanan Tendik dalam Penyediaan Presensi**

Gambar 2 menunjukkan bahwa layanan tendik dalam penyediaan presensi dan kelengkapan pembelajarn dikelas relatif memadai (65%). Mahasiswa menganggap bahwa secara rata-rata pelayanan dalam poin ini dianggap cukup memadai.

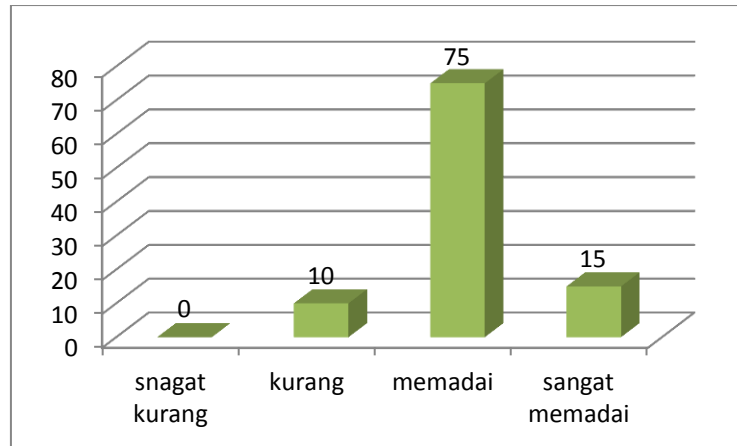
## **B. Kelengkapan Administrasi UTS/UAS**

Berdasarkan indikator kelengkapan administrasi UTS/UAS maka diperoleh gambaran layanan tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya seperti terlihat pada gambar grafik berikut ini.



**Gambar 3. Evaluasi Layanan Administrasi Semester Gasal 2016/2017**

Berdasarkan hasil evaluasi menunjukkan bahwa total skor tertinggi dari layanan atas kelengkapan administrasi dianggap memadai oleh mahasiswa dengan angka 70%. Sedangkan pada pilihan jawaban sangat kurang tidak ada mahasiswa yang menjawab.

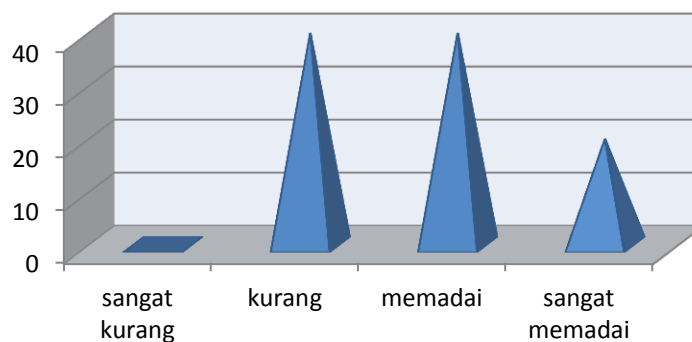


**Gambar 4. Evaluasi Layanan Administrasi Semester Genap 2016/2017**

Berdasarkan hasil evaluasi layanan pada semester Genap TA 2016/2017 menunjukkan bahwa menurut mahasiswa pelayanan tenaga kependidikan dalam penyediaan kelengkapan UTS/UAS relatif memadai. Sedangkan sebagian kecil mahasiswa menganggap bahwa pelayanan UTS/UAS masih kurang memadai sebanyak 10.

### C. Kecepatan Pelayanan Administrasi Oleh Petugas

Pengukuran tingkat kepuasan tenaga pendidik dalam memberikan layanan administrasi kepada mahasiswa pada TA 2016/2017 dalam segi kecepatan relatif memadai. Berdasarkan indikator tersebut maka diperoleh gambaran kinerja layanan tenaga kependidikan semester gasal tahun ajaran 2016/2017 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya seperti terlihat pada gambar grafik berikut ini.

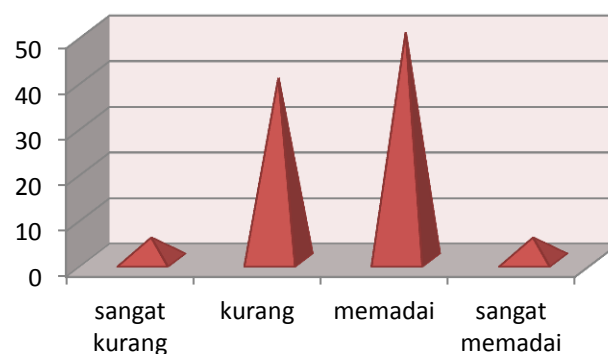


**Gambar 5. Evaluasi Kecepatan Pelayanan Administrasi Semester Gasal**



Berdasarkan hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi oleh tenaga kependidikan masih perlu ditingkatkan. Sebanyak 40% mahasiswa menganggap bahwa pelayanan masih kurang dalam hal kecepatan. Sedangkan hanya 20% yang menjawab bahwa layanan sudah sangat memadai.

Sedangkan untuk semester genap tahun ajaran 2016/2017 berdasarkan umpan balik, maka diperoleh gambaran kinerja layanan administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya seperti terlihat pada gambar grafik berikut ini.

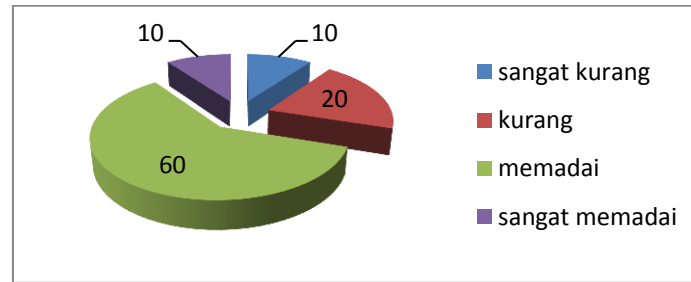


**Gambar 6. Evaluasi Kecepatan Pelayanan Administrasi Semester Genap**

Berdasarkan hasil evaluasi menunjukkan bahwa jawaban terbanyak adalah memadai dengan angka 50%. Sedangkan untuk jawaban sangat kurang memadai berkurang dibandingkan periode semester Gasal 2016/2017 sebanyak 5%.

#### **D. Keramahan Pelayanan Administrasi Akademik.**

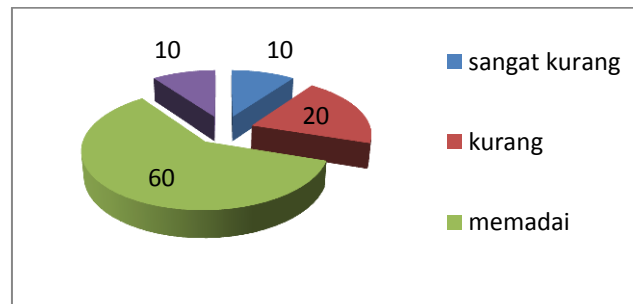
Pengukuran tingkat kepuasan tenaga pendidik dalam memberikan layanan administrasi kepada mahasiswa pada TA 2016/2017 dari segi keramahan relatif memadai. Berdasarkan indikator tersebut maka diperoleh gambaran kinerja layanan tenaga kependidikan semester gasal tahun ajaran 2016/2017 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya seperti terlihat pada gambar grafik berikut ini.



**Gambar 7. Evaluasi Keramahan Pelayanan Administrasi Semester Gasal**

Berdasarkan hasil evaluasi menunjukkan bahwa jawaban terbanyak atas keramahan pelayanan administrasi adalah memadai dengan angka 60%. Sedangkan untuk jawaban sangat kurang masih ada dalam kisaran angka 10%.

Sedangkan untuk semester genap tahun ajaran 2016/2017 berdasarkan hasil questioner, maka diperoleh gambaran keramahan layanan administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya seperti terlihat pada gambar grafik berikut ini.



**Gambar 8. Evaluasi Keramahan Pelayanan Administrasi Semester Genap**

Berdasarkan hasil evaluasi menunjukkan bahwa jawaban terbanyak atas keramahan pelayanan administrasi adalah memadai dengan angka 60%. Sedangkan untuk jawaban sangat kurang masih ada dalam kisaran angka 10%.

## **PENUTUP**

Dari hasil evaluasi yang dilakukan didapatkan temuan bahwa rata-rata responden mahasiswa menganggap pelayanan administrasi dari tenaga kependidikan memadai. Dalam indikator penyediaan presensi dan kelengkapan perkuliahan rata-rata sudah cukup memadai. Sedangkan dalam poin keramahan dan kecepatan masih perlu ditingkatkan karena responden rata-rata menjawab masih kurang memadai