



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAAN  
TERHADAP LAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
SEMESTER GENAP 2021**

**UNIT PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU (UP3M)  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS UDAYANA  
JULI 2021**

## **1. PENDAHULUAN**

Tenaga kependidikan merupakan salah satu sumberdaya manusia yang sangat menentukan dalam sistem pendidikan tinggi. Di lingkungan Fakultas Ilmu Budaya, tenaga kependidikan berkualitas merupakan kebutuhan utama karena berperan sangat strategis untuk kemajuan fakultas dan program studi. Dalam menjalankan tugas keprofesionalan, tenaga kependidikan berkewajiban menciptakan suasana akademik yang kondusif, komitmen pada profesionalisme kerja, kreatif dan inovatif untuk meningkatkan pelayanan.

Pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Hal ini selain untuk menjamin mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan juga untuk menjamin tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Budaya telah melakukan pelayanan sesuai dengan standar

## **2. TUJUAN**

Tujuan dari kegiatan ini adalah memberikan laporan monitoring dan evaluasi kepuasan pelayanan tenaga kependidikan pada semester genap tahun ajaran 2021 di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Udayana. Secara khusus tujuan kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai umpan balik bagi tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan untuk peningkatan kualitas.
2. Pedoman pimpinan dalam memonitor dan mengevaluasi pelayanan oleh tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Budaya.
3. Untuk menentukan tolok ukur pencapaian standar dalam pelayanan oleh tenaga kependidikan

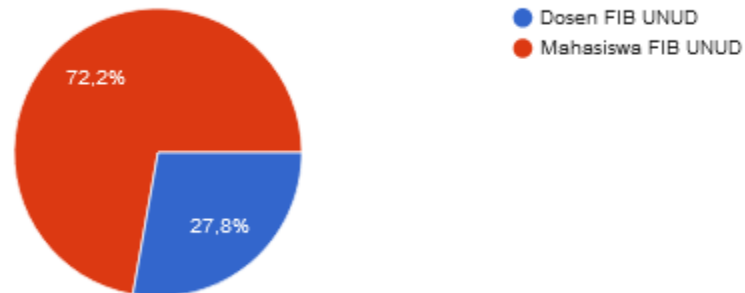
## **3. METODE EVALUASI**

Metode evaluasi menggunakan metode survei secara online menggunakan *google form*. Formulir online dikirim langsung ke dosen dan mahasiswa Fakultas Ilmu Budaya sehingga bisa diisi sesuai dengan penilaian mereka masing-masing. Sebagian besar formulir berisi pertanyaan tertutup, walaupun demikian tetap diberikan ruang pertanyaan terbuka sebagai tempat dosen dan mahasiswa memberikan saran.

#### 4. HASIL

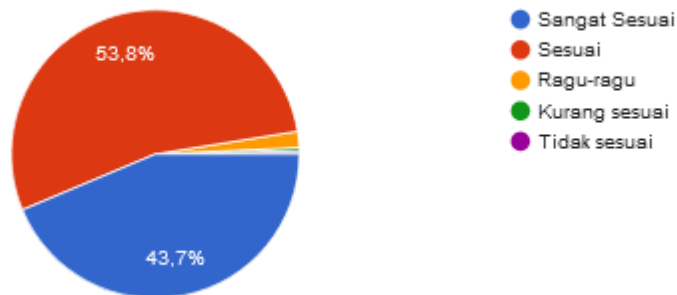
##### 1. Status anda saat ini (pilih salah satu)

277 jawaban



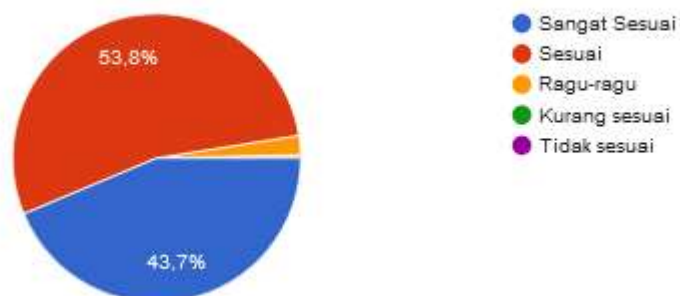
##### 2. Tenaga kependidikan/pegawai memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dan sopan

277 jawaban



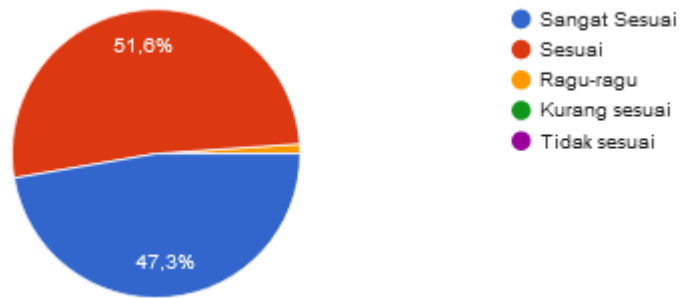
##### 3. Tenaga kependidikan/pegawai memberikan pelayanan dengan tutur kata yang ramah

277 jawaban



##### 4. Tenaga kependidikan/pegawai berpakaian/berpenampilan rapi dan sesuai dengan peraturan yang diterapkan di Fakultas Ilmu Budaya

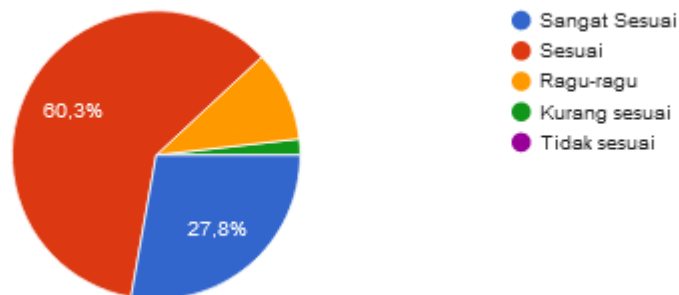
277 jawaban



---

5. Tenaga kependidikan/pegawai hadir tepat waktu

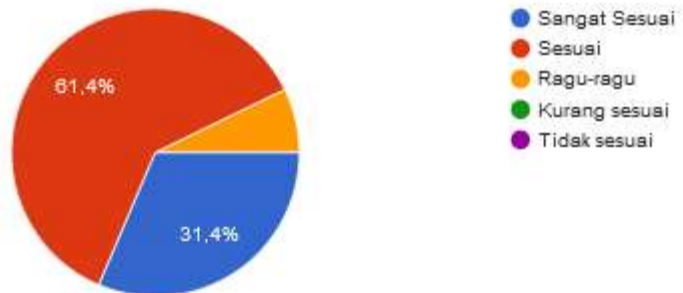
277 jawaban



---

6. Tenaga kependidikan/pegawai teliti dalam melakukan pekerjaan

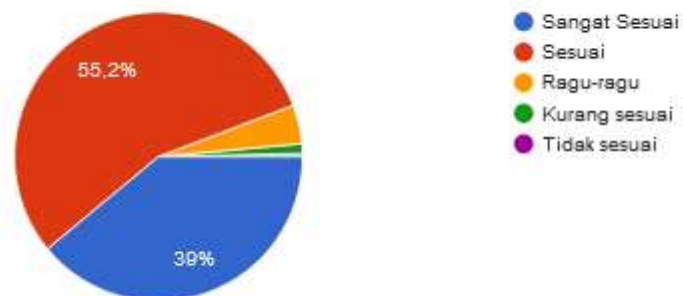
277 jawaban



---

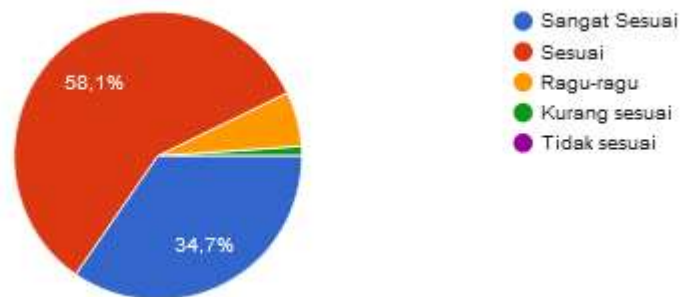
7. Tenaga kependidikan/pegawai memberikan pelayanan dengan adil tanpa membedakan

277 jawaban



**8. Tenaga kependidikan/pegawai mampu menggunakan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif dalam menyelesaikan pekerjaan**

277 jawaban



**5. PENUTUP**

Berdasarkan hasil minitoring dan evaluasi kepuasan terhadap pelayanan tenaga kependidikan dapat disimpulkan hal-hal yang membutuhkan penetapan kebijakan sehingga pelayanan tenaga kependidikan dapat sesuai dengan standar yang ditetapkan.

1. Dibutuhkan standar operasional prosedur untuk masing-masing bagian pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Sosialisasi tupoksi dari masing-masing tenaga kependidikan perlu dilakukan dengan berkala.