

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI
LABORATORIUM TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK UNSRAT**

Bulan AGUSTUS



**UNIT PENJAMINAN MUTU FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SAM RATULANGI
MANADO
2021**

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 dan evaluasi berguna agar kegiatan yang dilakukan dapat memberikan hasil yang memuaskan.

Penerapan pelayanan prima di laboratorium akan menjamin kepuasan pihak pengguna layanan laboratorium. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi merupakan faktor kunci untuk menjaga kualitas pelayanan di laboratorium-laboratorium Fakultas Teknik Unsrat.

TUJUAN

Laporan bulanan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Laboratorium Teknik Informatika di Fakultas Teknik agar bisa diupayakan untuk menjadi lebih baik lagi.

TEMPAT DAN WAKTU

Tempat : Laboratorium Teknik Informatika di Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi (Unsrat) Manado

Waktu : Agustus 2021.

METODE PENENTUAN KINERJA

Laporan bulanan ini dibuat oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang dilakukan oleh Unit Kerjasama Monev dan Survei (UKMS). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di laboratorium diukur dengan kuesioner yang ada di website Fakultas Teknik Unsrat, serta disebarakan melalui media sosial (WhatsApp).

Penilaian terhadap pernyataan yang ada di kuesioner terdiri dari pilihan sebagai berikut.

- Tidak memuaskan (bernilai 1)
- Kurang memuaskan (bernilai 2)
- Cukup memuaskan (bernilai 3)
- Memuaskan (bernilai 4)
- Sangat memuaskan (bernilai 5)

Penilaian umum terhadap kinerja tenaga kependidikan secara umum diperoleh dari nilai rata-rata keseluruhan pertanyaan dengan kriteria sebagai berikut.

- Tidak memuaskan (nilai 1 - <2)
- Kurang memuaskan (nilai 2 - <3)
- Cukup memuaskan (nilai 3 - <4)
- Memuaskan (nilai 4 - <5)
- Sangat memuaskan (nilai 5)

HASIL MONITORING

- Total Responden: 53 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian:
 - o TIK dan Keamanan Siber: 3 orang
 - o Rekayasa Perangkat Lunak: 8 orang
 - o Teknologi Multimedia: 14 orang
 - o Sistem Data: 28 orang
- Indikator kepuasan
 1. Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	3,77
Memuaskan	5	9,43
Sangat memuaskan	46	86,79
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan ketersediaan peralatan, dimana 3,77% menjawab “Cukup memuaskan”, 9,43% menyatakan “Memuaskan” dan 86,79% menyatakan “Sangat memuaskan.”

2. Kondisi peralatan saat dijalankan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	3	5,66
Memuaskan	9	16,98
Sangat memuaskan	41	77,36
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan kondisi peralatan saat dijalankan, dimana 5,66% menjawab “Cukup memuaskan”, 16,98% menyatakan “Memuaskan” dan 77,36% menyatakan “Sangat memuaskan.”

3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	3	5,66
Memuaskan	8	15,09
Sangat memuaskan	42	79,25
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian, dimana 5,66% menjawab “Cukup memuaskan”, 15,09% menyatakan “Memuaskan” dan 79,25% menyatakan “Sangat memuaskan.”

4. Kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	3,77
Memuaskan	10	18,87
Sangat memuaskan	41	77,36
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan, dimana 3,77% menyatakan “Cukup memuaskan”, 18,87% menyatakan “Memuaskan”, dan 77,36% menyatakan “Sangat memuaskan.”

5. Keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	1,89
Memuaskan	9	16,98
Sangat memuaskan	43	81,13
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa, dimana 1,89% menyatakan “Cukup memuaskan”, 16,98% menyatakan “Memuaskan”, dan 81,13% menyatakan “Sangat memuaskan.”

6. Respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	3	5,66
Memuaskan	8	15,09
Sangat memuaskan	42	79,25
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa, dimana 5,66% menjawab “Cukup memuaskan”, 15,09% menyatakan “Memuaskan” dan 79,25% menyatakan “Sangat memuaskan.”

7. Kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	3,77
Memuaskan	8	15,09
Sangat memuaskan	43	81,13
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat, dimana 3,77% menjawab “Cukup memuaskan”, 15,09% menyatakan “Memuaskan” dan 81,13% menyatakan “Sangat memuaskan.”

8. Kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	3,77
Memuaskan	7	13,21
Sangat memuaskan	44	83,02
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah, dimana 3,77% menjawab “Cukup memuaskan”, 13,21% menyatakan “Memuaskan” dan 83,02% menyatakan “Sangat memuaskan.”

9. Kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,89
Cukup memuaskan	3	5,66
Memuaskan	8	15,09
Sangat memuaskan	41	77,36
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 5,66% responden menyatakan bahwa kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum, “Cukup memuaskan”, 15,09% menyatakan “Memuaskan” dan 77,36% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun ada 1,89% yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

10. Ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	3,77
Memuaskan	10	18,87
Sangat memuaskan	41	77,36
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian, dimana 3,77% menjawab “Cukup memuaskan”, 18,87% menyatakan “Memuaskan” dan 77,36% menyatakan “Sangat memuaskan.”

11. Penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	4	7,55
Memuaskan	7	13,21
Sangat memuaskan	42	79,25
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum, dimana 7,55% menjawab “Cukup memuaskan”, 13,21% menyatakan “Memuaskan” dan 79,25% menyatakan “Sangat memuaskan.”

12. Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	3,77
Memuaskan	8	15,09
Sangat memuaskan	43	81,13
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan kualitas sarana dan prasarana di laboratorium, dimana 3,77% menjawab “Cukup memuaskan”, 15,09% menyatakan “Memuaskan” dan 81,13% menyatakan “Sangat memuaskan.”

13. Kebersihan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	3,77
Memuaskan	5	9,43
Sangat memuaskan	46	86,79
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan kebersihan laboratorium, dimana 3,77% menjawab “Cukup memuaskan”, 9,43% menyatakan “Memuaskan” dan 86,79% menyatakan “Sangat memuaskan.”

14. Kenyamanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	4	7,55
Memuaskan	5	9,43
Sangat memuaskan	44	83,02
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Informatika puas dengan kenyamanan di laboratorium, dimana 7,55% menjawab “Cukup memuaskan”, 9,43% menyatakan “Memuaskan” dan 83,02% menyatakan “Sangat memuaskan.”

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Teknik Informatika adalah 4,76.

EVALUASI

Jumlah responden bulan Agustus adalah 53 orang, jauh lebih banyak dari bulan sebelumnya yang hanya 5 orang.

Skor rata-rata dari semua pertanyaan mengalami peningkatan secara signifikan, yaitu dari 4,20 menjadi 4,76, yang masuk dalam kategori “Memuaskan.”

Perlu diperhatikan bahwa masih ada satu indikator kepuasan yang mendapat respons “Kurang memuaskan”, yaitu dalam hal kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum meskipun hanya 1,89%.

TINDAK LANJUT

- QR code *questionnaire* sudah dibuat tapi belum ditempatkan di lokasi pelayanan.

USULAN TINDAK LANJUT

- QR *code questionnaire* segera dicetak dengan ukuran yang memadai untuk ditempatkan di lokasi pelayanan.
- Sosialisasi kuesioner ini juga tetap dilakukan melalui grup-grup WA atau media sosial lainnya.
- Kepala laboratorium sebaiknya berkoordinasi dengan dosen/PLP/asisten praktikum/penelitian agar masalah kedisiplinan terhadap waktu pelaksanaan praktikum yang mendapat pernyataan “Kurang memuaskan” sekalipun itu hanya

Demikian laporan ini dibuat sebagai dokumen pemantauan pelayanan Laboratorium Teknik Informatika di Fakultas Teknik.

Manado, 1 September 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



Benny L. Maluegha, S.T., M.Sc.
NIP 197602042005011004