

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
DI FAKULTAS TEKNIK UNSRAT**

**JANUARI – JUNI 2021**



**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.

Pelayanan prima dari tenaga kependidikan merupakan salah satu faktor kunci berjalannya proses pendidikan yang baik di institusi pendidikan tinggi. Hal ini ditentukan oleh rasa tanggung jawab dan kompetensi dari tenaga kependidikan ada, sehingga pelayanan yang dilakukan dapat memberikan hasil yang memuaskan bagi masyarakat, baik di dalam maupun di luar kampus.

## **TUJUAN**

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Fakultas Teknik.

## **TEMPAT DAN WAKTU**

Tempat : Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi (Unsrat) Manado

Waktu : Januari - Juni 2021.

## **DASAR HUKUM**

- Permenpan RB no. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
- Permenpan RB no. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## **METODE PENENTUAN TINGKAT KEPUASAN**

Laporan ini dibuat oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang dilakukan oleh Unit Kerjasama Monev dan Survei (UKMS). Kinerja tenaga kependidikan diukur dengan menggunakan dua kuesioner (terlampir), serta disebarluaskan melalui media sosial (WhatsApp). Dua kuesioner itu adalah kuesioner yang diberikan kepada dosen dan kepada mahasiswa.

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

- Tidak memuaskan (bernilai 1)

- Kurang memuaskan (bernilai 2)
- Memuaskan (bernilai 3)
- Sangat memuaskan (bernilai 4)

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)
- Memuaskan (nilai 3 - <4)
- Sangat memuaskan (nilai 4)

## **HASIL MONITORING DAN EVALUASI**

### **I. Demografi Responden**

Responden survei ini untuk rentang waktu Januari sampai dengan Juni 2021 berjumlah 23 orang, dimana 20 orang merupakan mahasiswa dan 3 lainnya adalah dosen.

### **II. Indikator Kepuasan**

#### **1. Petugas menjelaskan persyaratan pelayanan dengan jelas.**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak setuju	0	0.00
Kurang setuju	2	8.70
Setuju	18	78.26
Sangat setuju	3	13.04
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan jawaban para responden, lebih dari 80% setuju bahwa petugas mampu menjelaskan persyaratan pelayanan secara jelas. Hanya 8,70% yang menjawab kurang setuju, dan tidak ada yang tidak setuju.

**2. FT-UNSRAT menyediakan pelayanan dengan tata cara/prosedur yang mudah**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak setuju	0	0.00
Kurang setuju	3	13.04
Setuju	15	65.22
Sangat setuju	5	21.74
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan jawaban para responden, lebih dari 76% setuju bahwa FT-UNSRAT menyediakan pelayanan dengan tata cara/prosedur yang mudah. Hanya 13,04% yang menjawab kurang setuju, dan tidak ada yang tidak setuju.

**3. Kecepatan pelayanan di FT Unsrat**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Lambat	0	0.00
Kurang cepat	7	30.43
Cepat	14	60.87
Sangat Cepat	2	8.70
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan jawaban para responden, lebih dari 69% setuju bahwa pelayanan di FT-UNSRAT cepat. Sebanyak 30,43% yang menjawab kurang cepat, dan tidak ada yang menjawab lambat.

**4. Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Selalu tidak tepat	1	4.35
Kadang-kadang tepat	7	30.43
Pada umumnya tepat	10	43.48
Selalu tepat	5	21.74
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan jawaban para responden, lebih dari 65% setuju bahwa pelayanan di FT-UNSRAT tepat jadwal. Sebanyak 30,43% yang menjawab kadang-kadang tepat, dan 4.35% menjawab selalu tidak tepat.

**5. Biaya yang ditetapkan sesuai dengan yang dibayarkan**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Selalu tidak sesuai	0	0.00
Kadang-kadang sesuai	2	8.70
Pada umumnya sesuai	12	52.17
Selalu sesuai	9	39.13
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan jawaban para responden, lebih dari 90% setuju bahwa biaya yang ditetapkan sesuai dengan yang dibayarkan. Sebanyak 8,70% yang menjawab kadang-kadang sesuai, dan tidak ada yang menjawab selalu tidak sesuai.

**6. Hasil layanan akademik yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Selalu tidak sesuai	0	0.00
Kadang-kadang sesuai	0	0.00
Pada umumnya sesuai	17	73.91
Selalu sesuai	6	26.09
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan jawaban para responden, 100% setuju bahwa hasil layanan akademik yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

**7. Hasil layanan kemahasiswaan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Selalu tidak sesuai	0	0.00
Kadang-kadang sesuai	3	13.04
Pada umumnya sesuai	10	43.48
Selalu sesuai	10	43.48
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan jawaban para responden, lebih dari 87% setuju bahwa hasil layanan kemahasiswaan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sedangkan 13.04% menjawab kadang-kadang sesuai, dan tidak ada yang menjawab selalu tidak sesuai.

**8. Kemampuan SDM (dosen atau tenaga kependidikan) dalam memberikan pelayanan di FT-Unsrat**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak mampu	0	0.00
Kurang mampu	2	8.70
Mampu	17	73.91
Sangat mampu	4	17.39
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan jawaban para responden, lebih dari 91% setuju bahwa SDM mampu memberikan pelayanan di FT-Unsrat. Sedangkan 8.70% menjawab kurang mampu, dan tidak ada yang menjawab tidak mampu.

**9. Sikap dosen dan/atau tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan di FT-Unsrat**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0.00
Kurang sopan dan kurang ramah	0	0.00
Sopan dan ramah	18	78.26
Sangat sopan dan sangat ramah	5	21.74
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan jawaban para responden, 100% setuju bahwa kesopanan dan keramahan dosen dan/atau tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan di FT-Unsrat memuaskan.

**10. Pelayanan dilakukan sesuai dengan maklumat/standar pelayanan**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Selalu tidak sesuai	0	0.00
Kadang-kadang sesuai	3	13.04
Pada umumnya sesuai	13	56.52
Selalu sesuai	7	30.43
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan jawaban para responden, lebih dari 86% setuju bahwa pelayanan dilakukan sesuai dengan maklumat/standar pelayanan. Sedangkan 13.04% menjawab kadang-kadang sesuai, dan tidak ada yang menjawab selalu tidak sesuai.

### 11. Penanganan pengaduan/saran/masukan dari pengguna jasa

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Dilayani	0	0.00
Kurang Dilayani	2	8.70
Dilayani	15	65.22
Dilayani dan ditindaklanjuti	6	26.09
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan jawaban para responden, lebih dari 71% setuju bahwa ada penanganan terhadap pengaduan/saran/masukan dari pengguna jasa. Sebanyak 8.70% menjawab kurang dilayani, dan tidak ada yang menjawab tidak dilayani.

### III. Kesimpulan

Secara umum, skor rata-rata dari kuesioner ini adalah 3.11 (dari maksimal 4) yang tergolong MEMUASKAN. Namun, perlu diperhatikan pula meskipun hanya sebagian responden yang masih memberikan respons yang kurang baik. Artinya, masih ada sedikit responden yang kurang puas, bahkan yang tidak puas khususnya pada aspek ketepatan waktu pelayanan.

Hal ini harus diantisipasi oleh pimpinan fakultas, agar pelayanan di Fakultas Teknik Unsrat dapat menjadi semakin baik dan memuaskan semua pihak.

Manado, 7 Juli 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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