

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP
LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA
DI FAKULTAS TEKNIK UNSRAT**

Bulan JULI



**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 Fakultas Teknik akan menjamin kepuasan sivitas akademika terhadap layanan-layanan yang ada. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi merupakan faktor kunci untuk menjaga kualitas pelayanan di Fakultas Teknik Unsrat secara umum.

TUJUAN

Laporan bulanan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Fakultas Teknik agar pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

TEMPAT DAN WAKTU

Tempat : Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi (Unsrat) Manado

Waktu : Juli 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 sivitas akademika terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana diukur dengan kuesioner (terlampir) 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

- Profil Responden
 - Total Responen: 20
 - Status Responen:
 - Dosen/tenaga pendidik: 20
 - Jenis kelamin
 - Perempuan: 2
 - Laki-laki: 18
- Indikator kepuasan:
 1. Pengalokasian dana untuk operasional pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	9	45.00
Memuaskan	11	55.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 45,00% menyatakan “Cukup memuaskan” atas pengalokasian dana untuk operasional pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dan 55,00% menyatakan “Memuaskan.”.

2. Pengalokasian dana untuk pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan atau operasional pendukung organisasi/kegiatan kemahasiswaan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	2	10.00
Cukup memuaskan	9	45.00
Memuaskan	9	45.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 45,00% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap pengalokasian dana untuk pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan atau operasional pendukung organisasi/kegiatan kemahasiswaan, dan 45,00% menyatakan “Memuaskan”. Namun, ada 10% menyatakan “Kurang memuaskan.”

3. Kejelasan penyampaian informasi oleh bagian keuangan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	2	10.00
Cukup memuaskan	7	35.00
Memuaskan	11	55.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 35,00% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap kejelasan penyampaian informasi oleh bagian keuangan, dan 55,00% menyatakan “Memuaskan”. Namun, ada 10% menyatakan “Kurang memuaskan.”

4. Biaya yang ditetapkan sesuai dengan yang dibayarkan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	6	30.00
Memuaskan	14	70.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 30,00% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap kejelasan penyampaian informasi oleh bagian keuangan, dan 70,00% menyatakan “Memuaskan”.

5. Kecepatan pelayanan di bagian keuangan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	5.00
Cukup memuaskan	8	40.00
Memuaskan	11	55.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 40,00% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap kecepatan pelayanan di bagian keuangan, 55,00% menyatakan “Memuaskan.” Namun, ada 5,00% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

6. Ketersediaan layanan pengelolaan keuangan dengan tata cara/prosedur yang mudah.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	6	30.00
Memuaskan	14	70.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 30,00% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap ketersediaan layanan pengelolaan keuangan dengan tata cara/prosedur yang mudah, dan 70,00% menyatakan “Memuaskan”.

7. Ketersediaan dan kemitakhiran sarana akademik (misal: alat laboratorium, alat audio visual, meja, kursi, papan tulis, dll).

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	6	30.00
Memuaskan	14	70.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 30,00% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap ketersediaan dan kemitakhiran sarana akademik (misal: alat laboratorium, alat audio visual, meja, kursi, papan tulis, dll), dan 70,00% menyatakan “Memuaskan”.

8. Kondisi dan perawatan sarana akademik (misal: alat laboratorium, alat audio visual, meja, kursi, papan tulis dll).

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	2	10.00
Cukup memuaskan	7	35.00
Memuaskan	11	55.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 35,00% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap kondisi dan perawatan sarana akademik, dan 55,00% menyatakan “Memuaskan.” Namun, ada 10,00% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

9. Ketersediaan sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	4	20.00
Memuaskan	16	80.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 20,00% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap ketersediaan sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dan 80,00% menyatakan “Memuaskan”.

10. Efektifitas dan efisiensi sarana TIK yang ada dalam mendukung pekerjaan anda sebagai Dosen/Tenaga Kependidikan/Mahasiswa.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	6	30.00
Memuaskan	14	70.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 30,00% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap efektifitas dan efisiensi sarana TIK yang ada dalam mendukung pekerjaan anda sebagai Dosen/Tenaga Kependidikan/Mahasiswa, dan 70,00% menyatakan “Memuaskan”.

11. Ketersediaan prasarana akademik (misal: ruang kuliah, ruang laboratorium, ruang seminar, ruang perpustakaan, dll), kebersihan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	7	35.00
Memuaskan	13	65.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 35,00% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap ketersediaan prasarana akademik, dan 65,00% menyatakan “Memuaskan”.

12. Kebersihan dan kenyamanan prasarana akademik.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	2	10.00
Cukup memuaskan	8	40.00
Memuaskan	10	50.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 40,00% menyatakan kebersihan dan kenyamanan prasarana akademik “Cukup memuaskan”, dan 50,00% menyatakan “Memuaskan”. Namun, ada 10,00% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

13. Ketersediaan prasarana non-akademik (misal: ruang toilet, taman, akses jalan, dll).

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	4	20.00
Cukup memuaskan	6	30.00
Memuaskan	10	50.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 30,00% menyatakan ketersediaan prasarana non-akademik “Cukup memuaskan”, dan 50,00% menyatakan “Memuaskan”. Namun, ada 20,00% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

14. Kebersihan dan kenyamanan prasarana non-akademik.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	2	10.00
Cukup memuaskan	9	45.00
Memuaskan	9	45.00
Sangat memuaskan	0	0.00
Total	20	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 45,00% menyatakan kebersihan dan kenyamanan prasarana non-akademik “Cukup memuaskan”, dan 45,90% menyatakan “Memuaskan.” Namun, ada 10,00% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

15. Beberapa komentar dari responden:

- Ditingkatkan prasarana dan perawatannya seperti toilet dan taman
- Kondisi saat ini sudah sangat maju dan menunjang bagi proses belajar mengajar dan juga pelaksanaan aktivitas lainnya seperti penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bahkan untuk peningkatan kemampuan lewat workshop
- Pertahankan dan tingkatkan
- Pengamanan terhadap sarana akademik terutama kursi kuliah agar diperketat. Dalam hal ini hendaknya petugas keamanan menertibkan mhs yg mengeluarkan kursi dari ruang kuliah ke luar ruangan apa lagi di tempat parkir
- Baik

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana adalah 3,51.

EVALUASI

Jumlah responden bulan ini (20 orang) hanya bertambah satu dibandingkan dengan bulan sebelumnya.

Skor rata-rata hasil kuesioner meningkat tipis dari 3,48 menjadi 3,51, dan masuk pada kategori “Cukup memuaskan.”

Tentunya hal ini harus ditingkatkan agar berikutnya, kepuasan sivitas akademika bisa meningkat hingga kategori “Memuaskan.”

Perlu menjadi perhatian bahwa dari 14 indikator kepuasan, ada enam indikator yang mendapat respons “Kurang memuaskan”, yaitu

1. Pengalokasian dana untuk pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan atau operasional pendukung organisasi/kegiatan kemahasiswaan (10%)
2. Kejelasan penyampaian informasi oleh bagian keuangan (10%)
3. Kecepatan pelayanan di bagian keuangan (5%)
4. Kondisi dan perawatan sarana akademik (misal: alat laboratorium, alat audio visual, meja, kursi, papan tulis, dll) (10%)
5. Kebersihan dan kenyamanan prasarana akademik (10%)
6. Ketersediaan prasarana non-akademik (misal: ruang toilet, taman, akses jalan, dll) (20%)

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.

Demikian laporan ini dibuat sebagai dokumen pemantauan layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Fakultas Teknik Unsrat.

Manado, 3 Agustus 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

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