

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP
LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA
DI 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 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 : 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 sivitas akademika terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana diukur dengan kuesioner yang ada di website Fakultas Teknik Unsrat, serta disebarkan 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 tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana 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: 59
 - Status Responen:
 - Dosen/tenaga pendidik: 6
 - Mahasiswa: 53
 - Jenis kelamin
 - Perempuan: 28
 - Laki-laki: 31
- Indikator kepuasan:
 1. Pengalokasian dana untuk operasional pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,69
Cukup memuaskan	19	32,20
Memuaskan	39	66,10
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 66,10% menyatakan puas atas pengalokasian dana untuk operasional pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dan 32,20% menyatakan “Cukup memuaskan.” Namun,

tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 1,69% yang menyatakan “Kurang 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	1	1,69
Cukup memuaskan	19	32,20
Memuaskan	39	66,10
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 66,10% menyatakan puas atas pengalokasian dana untuk pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan atau operasional pendukung organisasi/kegiatan kemahasiswaan, dan 32,20% menyatakan “Cukup memuaskan.” Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 1,69% yang menyatakan “Kurang memuaskan.”

3. Kejelasan penyampaian informasi oleh bagian keuangan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1,69
Kurang memuaskan	3	5,08
Cukup memuaskan	15	25,42
Memuaskan	40	67,80
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 67,80% menyatakan “Memuaskan” terhadap kejelasan penyampaian informasi oleh bagian keuangan, dan 25,42% menyatakan “Cukup memuaskan”. Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 5,08% yang menyatakan

“Kurang memuaskan,” bahkan juga ada 1,69% yang menyatakan “Tidak memuaskan.”

4. Biaya yang ditetapkan sesuai dengan yang dibayarkan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,69
Cukup memuaskan	17	28,81
Memuaskan	41	69,49
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 69,49% responden menyatakan “Memuaskan” terhadap kejelasan penyampaian informasi oleh bagian keuangan, dan 28,81% menyatakan “Cukup memuaskan.” Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 1,69% yang menyatakan “Kurang memuaskan.”

5. Kecepatan pelayanan di bagian keuangan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	3,39
Cukup memuaskan	18	30,51
Memuaskan	39	66,10
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 66,10% menyatakan “Memuaskan” terhadap kecepatan pelayanan di bagian keuangan, dan 30,51% menyatakan “Cukup memuaskan.” Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 1,69% yang menyatakan “Kurang memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,69
Cukup memuaskan	17	28,81
Memuaskan	41	69,49
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 69,49% menyatakan “Memuaskan” terhadap ketersediaan layanan pengelolaan keuangan dengan tata cara/prosedur yang mudah, dan 28,81% menyatakan “Cukup memuaskan”. Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 1,69% yang menyatakan “Kurang memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	2	3,39
Kurang memuaskan	1	1,69
Cukup memuaskan	14	23,73
Memuaskan	2	3,39
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	19	32,20

Berdasarkan data di atas, sebanyak 3,39% menyatakan “Memuaskan” terhadap ketersediaan dan kemitakhiran sarana akademik (misal: alat laboratorium, alat audio visual, meja, kursi, papan tulis, dll), dan 23,73% menyatakan “Cukup memuaskan”. Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 1,69% yang menyatakan “Kurang memuaskan,” bahkan juga ada 3,39% yang menyatakan “Tidak memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1,69
Kurang memuaskan	3	5,08
Cukup memuaskan	13	22,03
Memuaskan	42	71,19
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 71,19% menyatakan “Memuaskan” terhadap kondisi dan perawatan sarana akademik, dan 22,03% menyatakan “Cukup memuaskan.” Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 5,08% yang menyatakan “Kurang memuaskan,” bahkan juga ada 1,69% yang menyatakan “Tidak memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	3,39
Cukup memuaskan	17	28,81
Memuaskan	40	67,80
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 67,80% menyatakan “Memuaskan” terhadap ketersediaan sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dan 28,81% menyatakan “Cukup memuaskan.” Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 3,39% yang menyatakan “Kurang memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1,69
Kurang memuaskan	2	3,39
Cukup memuaskan	15	25,42
Memuaskan	41	69,49
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 69,49% menyatakan “Memuaskan” terhadap efektivitas dan efisiensi sarana TIK yang ada dalam mendukung pekerjaan Anda sebagai Dosen/Tenaga Kependidikan/ Mahasiswa, dan 25,42% menyatakan “Cukup memuaskan”. Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 3,39% yang menyatakan “Kurang memuaskan,” bahkan juga ada 1,69% yang menyatakan “Tidak 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	1	1,69
Cukup memuaskan	14	23,73
Memuaskan	44	74,58
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 74,58% menyatakan “Memuaskan” terhadap ketersediaan prasarana akademik, dan 23,73% menyatakan “Cukup memuaskan.” Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 1,69% yang menyatakan “Kurang memuaskan.”

12. Kebersihan dan kenyamanan prasarana akademik.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,69
Cukup memuaskan	15	25,42
Memuaskan	43	72,88
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 72,88% menyatakan kebersihan dan kenyamanan prasarana akademik “Memuaskan”, dan 25,42% menyatakan “Cukup memuaskan”. Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 1,69% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	2	3,39
Kurang memuaskan	3	5,08
Cukup memuaskan	18	30,51
Memuaskan	36	61,02
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 61,02% menyatakan ketersediaan prasarana non-akademik “Memuaskan”, dan 30,51% menyatakan “Cukup memuaskan”. Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 5,08% yang menyatakan “Kurang memuaskan,” bahkan juga ada 3,39% yang menyatakan “Tidak memuaskan.”

14. Kebersihan dan kenyamanan prasarana non-akademik.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1,69
Kurang memuaskan	3	5,08
Cukup memuaskan	13	22,03
Memuaskan	42	71,19
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	59	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 71,19% menyatakan kebersihan dan kenyamanan prasarana non-akademik “Memuaskan”, dan 22,03% menyatakan “Cukup memuaskan.” Namun, tidak ada yang menyatakan “Sangat memuaskan,” dan masih ada 5,08% yang menyatakan “Kurang memuaskan,” bahkan juga ada 1,69% yang menyatakan “Tidak memuaskan.”

15. Beberapa komentar dari responden:

- Tidak ada
- Semoga menjadi lebih baik
- Semoga ke depannya bisa lebih baik lagi
- Aman
- Sangat baik
- Untuk kedepannya harus lebih baik lagi dalam segala bidang akademik
- Sangat baik
- Semuanya memuaskan
- Sebaiknya mhs yg ujian skripsi dilengkapi dengan pad untuk bisa mempresentasikan skripsinya agar dosen penilai bisa mengetahui sejauh mana penguasaan mahasiswa akan materi skripsinya
- Ditingkatkan

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana adalah 4,88.

EVALUASI

Jumlah responden bulan Agustus (59 orang) bertambah sangat signifikan dibandingkan dengan bulan sebelumnya (20).

Skor rata-rata hasil kuesioner meningkat dari 3,51 menjadi 4,88, dan masuk pada kategori “Memuaskan.”

Hal ini harus pertahankan dan jika memungkinkan ditingkatkan pada masa yang mendatang.

Perlu menjadi perhatian bahwa pada semua indikator kepuasan, ada respons negative baik itu “Kurang memuaskan” dan/atau “Tidak memuaskan” sebagai berikut.

1. Pengalokasian dana untuk pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan atau operasional pendukung organisasi/kegiatan kemahasiswaan (kurang memuaskan 1,69%)
2. Pengalokasian dana untuk pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan atau operasional pendukung organisasi/kegiatan kemahasiswaan (kurang memuaskan 1,69%)
3. Kejelasan penyampaian informasi oleh bagian keuangan (tidak memuaskan 1,69%, kurang memuaskan 5,08%)
4. Biaya yang ditetapkan sesuai dengan yang dibayarkan (kurang memuaskan 1,69%)
5. Kecepatan pelayanan di bagian keuangan (kurang memuaskan 3,39%)
6. Ketersediaan layanan pengelolaan keuangan dengan tata cara/prosedur yang mudah (kurang memuaskan 1,69%)
7. Ketersediaan dan kemitakhiran sarana akademik (misal: alat laboratorium, alat audio visual, meja, kursi, papan tulis, dll) (tidak memuaskan 3,39%, kurang memuaskan 1,69%)
8. Kondisi dan perawatan sarana akademik (misal: alat laboratorium, alat audio visual, meja, kursi, papan tulis, dll) (tidak memuaskan 1,69%, kurang memuaskan 5,08%)
9. Ketersediaan sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (kurang memuaskan 3,39%)

10. Efektivitas dan efisiensi sarana TIK yang ada dalam mendukung pekerjaan anda sebagai Dosen/Tenaga Kependidikan/Mahasiswa dan kenyamanan prasarana akademik (tidak memuaskan 1,69%, kurang memuaskan 3,39%)
11. Ketersediaan prasarana akademik (misal: ruang kuliah, ruang laboratorium, ruang seminar, ruang perpustakaan, dll), kebersihan (kurang memuaskan 1,69%)
12. Kebersihan dan kenyamanan prasarana akademik (kurang memuaskan 1,69%)
13. Ketersediaan prasarana non-akademik (misal: ruang toilet, taman, akses jalan, dll) (tidak memuaskan 3,39%, kurang memuaskan 5,08%)
14. Kebersihan dan kenyamanan prasarana non-akademik (tidak memuaskan 1,69%, kurang memuaskan 5,08%)

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.
- Melakukan pertemuan pimpinan dan pihak-pihak terkait untuk membahas respons-respons negatif terhadap indikator-indikator kepuasan yang ditunjukkan dalam hasil survei ini, agar ke depannya hal ini bisa diminimalisir.

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

Manado, 1 September 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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