

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

Bulan JUNI



**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 di Fakultas Teknik agar bisa diupayakan untuk menjadi lebih baik lagi.

TEMPAT DAN WAKTU

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

Waktu : Juni 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 (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 DAN EVALUASI

- Laboratorium Teknik Sipil
Skor yang diperoleh 4.93, yang hampir mencapai kriteria yang tertinggi: sangat memuaskan. Namun nilai ini hanya berasal dari 1 mahasiswa. Jadi, dianggap belum mewakili kondisi riil yang ada.
- Laboratorium Teknik Lingkungan
Belum ada yang mengisi.
- Laboratorium Arsitektur
Skor rata-rata yang diperoleh 4,10 (memuaskan) dengan jumlah responden 6.
- Laboratorium PWK
Skor rata-rata yang diperoleh 3,81 (cukup memuaskan) dengan jumlah responden 3
- Laboratorium Teknik Elektro
Skor rata-rata yang diperoleh 4,31 (memuaskan) dengan jumlah responden 13.
- Laboratorium Teknik Mesin.
Skor rata-rata yang diperoleh 4,51 (memuaskan) dengan jumlah responden 22.

USULAN TINDAK LANJUT

- Sosialisasi pengisian kuesioner harus lebih digencarkan
- Sebaiknya dibuatkan QR code questionnaire untuk mempermudah pengisian kuesioner.

TINDAK LANJUT USULAN BULAN SEBELUMNYA

Sosialisasi pengisian kuesioner sudah digencarkan, dan responden sudah ada meskipun jumlahnya masih sedikit.

Demikian laporan ini dibuat sebagai dokumen pemantauan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium di Fakultas Teknik.

Manado, 30 Juni 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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

Lampiran: Kuesioner

SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI LABORATORIUM

Laboratorium: (dipilih)

Sub Lab/Bidang Keahlian : (jika ada)

Petunjuk pengisian:

- Bacalah setiap pertanyaan dengan saksama.
- Pilih jawaban Anda
- Beri pilihan sesuai dengan pengalaman real Anda.

DAFTAR PERNYATAAN

1. Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
2. Kondisi peralatan saat dijalankan.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
4. Kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
5. Keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan

6. Respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
7. Kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
8. Kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
9. Kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
10. Ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
11. Penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
12. Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan

13. Kebersihan.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
14. Kenyamanan.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan