

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
LAYANAN LABORATORIUM
DI 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 masyarakat pengguna layanan laboratorium di Fakultas Teknik agar pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

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 masyarakat 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

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan laboratorium adalah 4.36 (jumlah responden 9).

Berdasarkan skor rata-rata tersebut, pelayanan laboratorium Fatek kepada masyarakat sudah memuaskan.

USULAN TINDAK LANJUT

- Sosialisasi kuesioner harus lebih digencarkan
- Untuk mempermudah pengisian sebaiknya kuesioner dibuat dalam bentuk QR code

TINDAK LANJUT USULAN BULAN SEBELUMNYA

Kuesioner sudah dicantumkan di website Fatek.

Demikian laporan ini dibuat sebagai dokumen pemantauan tingkat kepuasan masyarakat 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

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN LABORATORIUM DI FAKULTAS TEKNIK

Laboratorium: (dipilih)

Petunjuk pengisian:

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

DAFTAR PERNYATAAN

1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
3. Kemampuan membangun komunikasi yang efektif.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
5. Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan

6. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
7. Biaya yang dibayarkan sesuai dengan hasil layanan yang diperoleh.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
8. Kemampuan untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah atau menanggapi keluhan yang muncul.
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. Cukup memuaskan
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan