

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
LAYANAN LABORATORIUM
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 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 : 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 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

- **Total Responden: 21**
- **Rincian Pelayanan**

Laboratorium	Ruang Laboratorium	Jumlah Pengguna
Teknik Sipil	Surveying, Sistem Informasi Geografis, Teknik dan Manajemen Lalu Lintas	1
Teknik Informatika	Sistem Data	1
	Teknologi Multimedia	1
Teknik Elektro	Teknik Kendali dan Kecerdasan Buatan	7
Teknik Lingkungan	Teknik Lingkungan	11
	Jumlah	21

- **Indikator Kepuasan**

1. Kesantunan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	9.52
Memuaskan	7	33.33
Sangat memuaskan	12	57.14
Total	21	100.00

Berdasarkan data di atas, tidak ada responden yang memberikan respons negatif terhadap kesantunan dalam pelayanan laboratorium di Fakultas

Teknik. Sebanyak 57,14% responden menyatakan sangat puas, 33,33% menyatakan puas, dan 9,52% menyatakan cukup puas.

2. Keramahan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	9.52
Memuaskan	6	28.57
Sangat memuaskan	13	61.90
Total	21	100.00

Berdasarkan data di atas, masyarakat pengguna layanan laboratorium di Fakultas Teknik puas dengan keramahan petugas dalam melakukan pelayanan, dimana 9,52% menjawab “Cukup memuaskan”, 28,57% menyatakan “Memuaskan” dan 61,90% menyatakan “Sangat memuaskan.”

3. Kemampuan membangun komunikasi yang efektif.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	4.76
Cukup memuaskan	1	4.76
Memuaskan	6	28.57
Sangat memuaskan	13	61.90
Total	21	100.00

Berdasarkan data di atas, untuk kemampuan petugas membangun komunikasi yang efektif, masyarakat yang menyatakan “Cukup memuaskan” sebanyak 4,76%, “Memuaskan” 28,57%, “Sangat memuaskan” 61,90%, tapi ada yang menyatakan kurang memuaskan yaitu sebanyak 4,76%.

4. Kecakapan dalam melakukan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	9.52
Memuaskan	7	33.33
Sangat memuaskan	12	57.14
Total	21	100.00

Berdasarkan data di atas, semua masyarakat pengguna layanan laboratorium di Fakultas Teknik puas dengan kecakapan petugas dalam melakukan pelayanan, dimana 9,52% menyatakan menyatakan “Cukup memuaskan”, 33,33% menyatakan “Memuaskan” dan 57,14% menyatakan “Sangat memuaskan.”

5. Kedisiplinan terhadap waktu/jam kerja.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	9.52
Memuaskan	8	38.10
Sangat memuaskan	11	52.38
Total	21	100.00

Berdasarkan data di atas, semua masyarakat pengguna layanan laboratorium di Fakultas Teknik puas dengan kedisiplinan petugas terhadap waktu/jam kerja, dimana 9,52% menjawab “Cukup memuaskan”, 38,10% menyatakan “Memuaskan” dan 52,38% menyatakan “Sangat memuaskan.”

6. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	9.52
Memuaskan	7	33.33
Sangat memuaskan	12	57.14
Total	21	100.00

Berdasarkan data di atas, semua masyarakat pengguna layanan laboratorium di Fakultas Teknik puas dengan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dimana 9,52% menjawab “Cukup memuaskan”, 33,33% menyatakan “Memuaskan” dan 57,14% menyatakan “Sangat memuaskan.”

7. Biaya yang dibayarkan sesuai dengan hasil layanan yang diperoleh.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	9.52
Memuaskan	8	38.10
Sangat memuaskan	11	52.38
Total	21	100.00

Berdasarkan data di atas, semua masyarakat pengguna layanan laboratorium di Fakultas Teknik puas dengan biaya yang dibayarkan sesuai dengan hasil layanan yang diperoleh, dimana 9,52% menjawab “Cukup memuaskan”, 38,10% menyatakan “Memuaskan” dan 52,38% menyatakan “Sangat memuaskan.”

8. Kemampuan untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah atau menanggapi keluhan yang muncul.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	9.52
Memuaskan	7	33.33
Sangat memuaskan	12	57.14
Total	21	100.00

Berdasarkan data di atas, semua masyarakat pengguna layanan laboratorium di Fakultas Teknik puas dengan kemampuan petugas untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah atau menanggapi keluhan yang muncul, dimana 9,52% menjawab “Cukup memuaskan”, 33,33% menyatakan “Memuaskan” dan 57,14% menyatakan “Sangat memuaskan.”

Beberapa saran/catatan dari masyarakat pengguna layanan laboratorium:

1. Lebih meningkatkan pelayanan saat dioperasikan alat yang ada di laboratorium
2. Infrastruktur yang di bangun sangat baik
3. Sudah memuaskan kok
4. Tetap untuk memperbaiki kesalahan kesalahan yang ada dan tetap konsisten.
5. Pelayanan sudah sangat baik, cukup ditingkatkan ketepatan waktu pelayanannya saja
6. Semoga bisa lebih lengkap lagi alat-alat yang ada di laboratorium Fakultas Teknik khususnya untuk ruangan laboratorium Teknik Lingkungan agar mahasiswa pun dapat menggunakannya tanpa harus mencari atau bahkan menyewa dari pihak luar. Selain itu, kelengkapan peralatan juga memberikan dampak yang baik bagi mahasiswa agar semakin di perlengkapi sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
7. Setiap alat yang ada di laboratorium agar digunakan untuk praktikum sesuai fungsi masing2
8. Pertahankan pelayanan yang ada

9. Belum ada
10. Tetap untuk memperbaiki kesalahan kesalahan yang ada dan tetap konsisten.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di Fakultas Teknik adalah 4,47.

EVALUASI

Jumlah responden bulan Juli ini (21) meningkat signifikan dibandingkan bulan lalu (9).

Skor rata-rata bulan ini adalah 4,47, lebih baik dari bulan yang lalu yaitu 4,36, masuk dalam kategori “Memuaskan”.

Perlu diperhatikan pada indikator kepuasan, “Kemampuan membangun komunikasi yang efektif,” ada 4,76% responden yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

Ada catatan/saran dari responden bahwa ketepatan waktu pelayanan perlu ditingkatkan.

TINDAK LANJUT USULAN BULAN SEBELUMNYA

- Sosialisasi kuesioner sudah digencarkan sehingga jumlah responden meningkat signifikan.
- *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 pelayanan Laboratorium 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