

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

Bulan SEPTEMBER



**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 : September 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: 1
 - Status Responen:
 - Dosen/tenaga pendidik: 1
 - Mahasiswa: 0
 - Jenis kelamin
 - Perempuan: 0
 - Laki-laki: 1
- 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	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% menyatakan pengalokasian dana untuk operasional pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat “Cukup 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	0	0,00
Cukup memuaskan	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% menyatakan pengalokasian dana untuk pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan atau operasional pendukung organisasi/kegiatan kemahasiswaan “Cukup memuaskan.”

3. Kejelasan penyampaian informasi oleh bagian keuangan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap kejelasan penyampaian informasi oleh bagian keuangan.

4. Biaya yang ditetapkan sesuai dengan yang dibayarkan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap biaya yang ditetapkan sesuai dengan yang dibayarkan.

5. Kecepatan pelayanan di bagian keuangan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	1	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% menyatakan “Memuaskan” terhadap kecepatan pelayanan di bagian keuangan

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	0	0,00
Memuaskan	1	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% menyatakan “Memuaskan” terhadap ketersediaan layanan pengelolaan keuangan dengan tata cara/prosedur yang mudah.

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	0	0,00
Memuaskan	1	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% menyatakan “Memuaskan” terhadap ketersediaan dan kemitakhiran sarana akademik (misal: alat laboratorium, alat audio visual, meja, kursi, papan tulis, dll).

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	0	0,00
Cukup memuaskan	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap kondisi dan perawatan sarana akademik.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap ketersediaan sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

10. Efektivitas 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	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap efektivitas dan efisiensi sarana TIK yang ada dalam mendukung pekerjaan sebagai Dosen/Tenaga Kependidikan/Mahasiswa

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	0	0,00
Memuaskan	1	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% menyatakan “Memuaskan” terhadap ketersediaan prasarana akademik.

12. Kebersihan dan kenyamanan prasarana akademik.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan kebersihan dan kenyamanan prasarana akademik “Cukup memuaskan”.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	100,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan ketersediaan prasarana non-akademik “Kurang memuaskan”.

14. Kebersihan dan kenyamanan prasarana non-akademik.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% menyatakan kebersihan dan kenyamanan prasarana non-akademik “Cukup memuaskan”.

15. Beberapa komentar dari responden: -

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana adalah 3,21.

EVALUASI

Perlu didalami apakah memang bulan September memang hanya 1 responden yang mengisi kuesioner ini, atau ada kelalaian sehingga pihak yang memanfaatkan layanan tidak dapat mengisi kuesioner ini.

Skor rata-rata menurun dari bulan sebelumnya dari 4,88 menjadi 3,21 bulan September ini.

Perlu diperhatikan juga tentang ketersediaan prasarana non-akademik (misal: ruang toilet, taman, akses jalan, dll) yang mendapat respons “Kurang memuaskan”.

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, 1 Oktober 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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