

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI  
LABORATORIUM TEKNIK LINGKUNGAN  
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 mahasiswa terhadap pelayanan Laboratorium Teknik Lingkungan di Fakultas Teknik agar bisa diupayakan untuk menjadi lebih baik lagi.

## **TEMPAT DAN WAKTU**

Tempat : Laboratorium Teknik Lingkungan 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 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**

- Total Responden: 78 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian: Teknik Lingkungan
- Indikator kepuasan
  1. Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	7	8.97
Memuaskan	27	34.62
Sangat memuaskan	44	56.41
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan ketersediaan peralatan, dimana 8,97% menjawab “Cukup memuaskan”, 34,62% menyatakan “Memuaskan” dan 56,41% menyatakan “Sangat memuaskan.”.

2. Kondisi peralatan saat dijalankan.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	4	5.13
Memuaskan	21	26.92
Sangat memuaskan	53	67.95
<b>Total</b>	78	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kondisi peralatan saat dijalankan, dimana 5,13% menyatakan “Cukup memuaskan”, 26,92% menyatakan “Memuaskan” dan 67,95% menyatakan “Sangat memuaskan.”

3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	10	12.82
Memuaskan	19	24.36
Sangat memuaskan	49	62.82
<b>Total</b>	78	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian, dimana 12,82% menyatakan “Cukup memuaskan”, 24,36% menyatakan “Memuaskan” dan 62,87% menyatakan “Sangat memuaskan.”

4. Kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	10	12.82
Memuaskan	19	24.36
Sangat memuaskan	49	62.82
<b>Total</b>	78	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan, dimana 12,82% menyatakan menyatakan “Cukup memuaskan”, 24,36% menyatakan “Memuaskan” dan 62,82% menyatakan “Sangat memuaskan.”

5. Keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	7	8.97
Memuaskan	22	28.21
Sangat memuaskan	49	62.82
<b>Total</b>	78	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa, dimana 8,97% menyatakan “Cukup memuaskan”, 28,21% menyatakan “Memuaskan” dan 62,82% menyatakan “Sangat memuaskan.”

6. Respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	7	8.97
Memuaskan	22	28.21
Sangat memuaskan	49	62.82
<b>Total</b>	78	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa, dimana 8,97% menyatakan “Cukup memuaskan”, 28,21% menyatakan “Memuaskan” dan 62,82% menyatakan “Sangat memuaskan.”

7. Kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	6	7.69
Memuaskan	21	26.92
Sangat memuaskan	51	65.38
<b>Total</b>	78	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat, dimana 7,69% menyatakan “Cukup memuaskan”, 26,92% menyatakan “Memuaskan” dan 65,38% menyatakan “Sangat memuaskan.”

8. Kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	4	5.13
Memuaskan	25	32.05
Sangat memuaskan	49	62.82
<b>Total</b>	78	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah, dimana 5,13% menyatakan “Cukup memuaskan”, 32,05% menyatakan “Memuaskan” dan 62,82% menyatakan “Sangat memuaskan.”

9. Kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	7	8.97
Memuaskan	23	29.49
Sangat memuaskan	48	61.54
<b>Total</b>	78	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum, dimana 8,97% menyatakan “Cukup memuaskan”, 24,49% menyatakan “Memuaskan” dan 61,54% menyatakan “Sangat memuaskan.”

10. Ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	5	6.41
Memuaskan	23	29.49
Sangat memuaskan	50	64.10
<b>Total</b>	78	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian, dimana 6,41% menyatakan “Cukup memuaskan”, 29,49% menyatakan “Memuaskan” dan 64,10% menyatakan “Sangat memuaskan.”

11. Penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	4	5.13
Memuaskan	24	30.77
Sangat memuaskan	50	64.10
<b>Total</b>	78	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum, dimana 5,13% menyatakan “Cukup memuaskan”, 30,77% menyatakan “Memuaskan” dan 64,10% menyatakan “Sangat memuaskan.”



12. Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	9	11.54
Memuaskan	20	25.64
Sangat memuaskan	49	62.82
<b>Total</b>	78	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kualitas sarana dan prasarana di laboratorium, dimana 11,54% menyatakan “Cukup memuaskan”, 25,64% menyatakan “Memuaskan” dan 62,82% menyatakan “Sangat memuaskan.”

13. Kebersihan.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	3	3.85
Memuaskan	14	17.95
Sangat memuaskan	61	78.21
<b>Total</b>	78	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kebersihan laboratorium, dimana 3,85% menyatakan “Cukup memuaskan”, 17,95% menyatakan “Memuaskan” dan 78,21% menyatakan “Sangat memuaskan.”

#### 14. Kenyamanan.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	5	6.41
Memuaskan	12	15.38
Sangat memuaskan	61	78.21
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kenyamanan di laboratorium, dimana 6,41% menyatakan “Cukup memuaskan”, 15,38% menyatakan “Memuaskan” dan 78,21% menyatakan “Sangat memuaskan.”

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Teknik Lingkungan adalah 4,58.

#### **EVALUASI**

Jumlah responden bulan ini bertambah signifikan dibandingkan dengan bulan lalu dimana tidak ada responden yang mengisi kuesioner.

Berdasarkan skor rata-rata dari semua pertanyaan, yaitu sebesar 4,58, pelayanan Laboratorium Teknik Lingkungan berada dalam kategori “Memuaskan.”

Pelayanan masih bisa ditingkatkan, agar pada masa mendatang, responden yang hanya merasa cukup puas, bisa menjadi puas atau bahkan sangat puas.

#### **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 pelayanan Laboratorium Teknik Lingkungan di Fakultas Teknik.

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