

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI
LABORATORIUM ARSITEKTUR
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 Arsitektur di Fakultas Teknik agar bisa diupayakan untuk menjadi lebih baik lagi.

TEMPAT DAN WAKTU

Tempat : Laboratorium Arsitektur 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: 9 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian:
 - o Perancangan, Permodelan dan Komputasi: 8 orang
 - o Sejarah, Teori dan Kritik Arsitektur: 1 orang
- Indikator kepuasan
 1. Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	11.11
Cukup memuaskan	0	0.00
Memuaskan	4	44.44
Sangat memuaskan	4	44.44
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, untuk ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian, mahasiswa yang menyatakan “Memuaskan” sebanyak 44,44%, “Sangat memuaskan” 44,44%, tapi yang menyatakan kurang memuaskan sebanyak 11,11%.

2. Kondisi peralatan saat dijalankan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	11.11
Cukup memuaskan	0	0.00
Memuaskan	2	22.22
Sangat memuaskan	6	66.67
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, untuk kondisi peralatan saat dijalankan, mahasiswa yang menyatakan “Memuaskan” sebanyak 22,22%, “Sangat memuaskan” 66,67%, tapi yang menyatakan kurang memuaskan sebanyak 11,11%.

3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	11.11
Cukup memuaskan	0	0.00
Memuaskan	3	33.33
Sangat memuaskan	5	55.56
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, untuk ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian, mahasiswa yang menyatakan “Memuaskan” sebanyak 33,33%, “Sangat memuaskan” 55,56%, tapi yang menyatakan kurang memuaskan sebanyak 11,11%.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	22.22
Memuaskan	2	22.22
Sangat memuaskan	5	55.56
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan, dimana 22,22% menyatakan menyatakan “Cukup memuaskan”, 22,22% menyatakan “Memuaskan” dan 55,56% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	11.11
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	1	11.11
Memuaskan	2	22.22
Sangat memuaskan	5	55.56
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, untuk keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa, mahasiswa yang menyatakan “Cukup memuaskan” sebanyak 11,11%, “Memuaskan” 22,22%, “Sangat memuaskan” 55,56%, tapi yang menyatakan tidak memuaskan sebanyak 11,11%.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	1	11.11
Memuaskan	3	33.33
Sangat memuaskan	5	55.56
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa, dimana 11,11% menjawab “Cukup memuaskan”, 33,33% menyatakan “Memuaskan” dan 55,56% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	1	11.11
Memuaskan	2	22.22
Sangat memuaskan	6	66.67
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat, dimana 11,11% menjawab “Cukup memuaskan”, 22,22% menyatakan “Memuaskan” dan 66,67% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	22.22
Memuaskan	2	22.22
Sangat memuaskan	5	55.56
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah, dimana mahasiswa yang menyatakan “Cukup memuaskan” sebanyak 22,22%, “Memuaskan” 22,22% dan “Sangat memuaskan” 55,56%.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	1	11.11
Memuaskan	3	33.33
Sangat memuaskan	5	55.56
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum, 11,11% menjawab “Cukup memuaskan”, 33,33% menyatakan “Memuaskan” dan 55,56% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	22.22
Memuaskan	3	33.33
Sangat memuaskan	4	44.44
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian, dimana 22,22% menyatakan “Cukup memuaskan”, 33,33% menyatakan “Memuaskan” dan 44,44% menyatakan “Sangat memuaskan.”

11. Penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	1	11.11
Memuaskan	4	44.44
Sangat memuaskan	4	44.44
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum, dimana 11,11% menyatakan “Cukup memuaskan”, 44,44% menyatakan “Memuaskan” dan 44,44% menyatakan “Sangat memuaskan.”

12. Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	1	11.11
Memuaskan	3	33.33
Sangat memuaskan	5	55.56
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan kualitas sarana dan prasarana di laboratorium, dimana 11,11% menyatakan “Cukup memuaskan”, 33,33% menyatakan “Memuaskan” dan 55,56% menyatakan “Sangat memuaskan.”

13. Kebersihan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	11.11
Cukup memuaskan	1	11.11
Memuaskan	2	22.22
Sangat memuaskan	5	55.56
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, terhadap kebersihan Laboratorium Arsitektur, 11,11 menyatakan “Cukup memuaskan”, 22,22% menyatakan “Memuaskan” dan 55,56% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 11,11% yang menyatakan kurang puas.

14. Kenyamanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	11.11
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	1	11.11
Memuaskan	3	33.33
Sangat memuaskan	4	44.44
Total	9	100.00

Berdasarkan data di atas, terhadap kebersihan Laboratorium Arsitektur, 11,11 menyatakan “Cukup memuaskan”, 33,33% menyatakan “Memuaskan” dan 44,44% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 11,11% yang menyatakan “Tidak memuaskan.”

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Arsitektur adalah 4,30.

EVALUASI

Jumlah responden bulan ini (9) lebih banyak dibandingkan bulan lalu (6), meskipun perlu diperhatikan lagi apakah mahasiswa yang mengisi kuesioner memang sedikit atau banyak mahasiswa yang tidak mengisi kuesioner.

Skor rata-rata bulan ini adalah 4,30, meningkat dibandingkan bulan yang lalu yakni 4,10, masuk dalam kategori umum “Memuaskan.”

Pelayanan harus ditingkatkan, karena masih ada mahasiswa yang menyatakan kurang puas pada indikator kepuasan:

- Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian (11,11%)
- Kondisi peralatan saat dijalankan (11,11%)
- Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian (11,11%)
- Kebersihan (11,11%)

Bahkan ada yang menyatakan tidak puas pada indikator kepuasan:

- Keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa (11,11%)
- Kenyamanan (11,11%)

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.
- Perlu ada pertemuan antara kepala laboratorium, dosen pembimbing praktikum, PLP/asisten untuk membahas hasil survei ini agar pelayanan di Laboratorium Arsitektur bisa meningkat.

Demikian laporan ini dibuat sebagai dokumen pemantauan pelayanan Laboratorium Arsitektur di Fakultas Teknik.

Manado, 3 Agustus 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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