

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

## **TEMPAT DAN WAKTU**

Tempat : Laboratorium PWK 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: 5 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian:
  - o Perencanaan Tata Ruang dan Informasi Geospasial: 1 orang
  - o Perencanaan dan Perancangan Kota: 2 orang
  - o Perumahan dan Kawasan Permukiman: 2 orang
- 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	1	20.00
Memuaskan	2	40.00
Sangat memuaskan	2	40.00
<b>Total</b>	5	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan ketersediaan peralatan, dimana 20,00% menjawab “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 40,00% 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	1	20.00
Memuaskan	2	40.00
Sangat memuaskan	2	40.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan kondisi peralatan saat dijalankan, dimana 20,00% menjawab “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 40,00% menyatakan “Sangat memuaskan.”

3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
<b>Kurang memuaskan</b>	<b>1</b>	<b>20.00</b>
Cukup memuaskan	1	20.00
Memuaskan	1	20.00
Sangat memuaskan	2	40.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, untuk ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian, mahasiswa yang menyatakan “Cukup memuaskan” sebanyak 20%, “Memuaskan” 20,00%, “Sangat memuaskan” 40,00%, tapi yang menyatakan kurang memuaskan sebanyak 20,00%.

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	1	20.00
Memuaskan	1	20.00
Sangat memuaskan	3	60.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan, dimana 20,00% menyatakan menyatakan “Cukup memuaskan”, 20,00% menyatakan “Memuaskan” dan 60,00% 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	1	20.00
Memuaskan	2	40.00
Sangat memuaskan	2	40.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa, dimana 20,00% menjawab “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 40,00% menyatakan “Sangat memuaskan.”

6. Respon 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	1	20.00
Memuaskan	2	40.00
Sangat memuaskan	2	40.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa, dimana 20,00% menjawab “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 40,00% 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	1	20.00
Memuaskan	2	40.00
Sangat memuaskan	2	40.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat, dimana 20,00% menjawab “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 40,00% 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	0	0.00
Memuaskan	2	40.00
Sangat memuaskan	3	60.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah, dimana 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 60,00% 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	1	20.00
Memuaskan	2	40.00
Sangat memuaskan	2	40.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum, 20,00% menjawab “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 40,00% 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
<b>Kurang memuaskan</b>	<b>1</b>	<b>20.00</b>
Cukup memuaskan	1	20.00
Memuaskan	1	20.00
Sangat memuaskan	2	40.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, untuk ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian, 20,00% responden menyatakan “Cukup memuaskan”, 20,00% menyatakan “Memuaskan” dan 40,00% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 20% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

11. Penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0.00
<b>Kurang memuaskan</b>	<b>1</b>	<b>20.00</b>
Cukup memuaskan	1	20.00
Memuaskan	1	20.00
Sangat memuaskan	2	40.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, untuk penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum, 20,00% responden menyatakan “Cukup memuaskan”, 20,00% menyatakan “Memuaskan” dan 40,00% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 20% yang menjawab “Kurang 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	1	20.00
Memuaskan	2	40.00
Sangat memuaskan	2	40.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan kualitas sarana dan prasarana di laboratorium, dimana 20,00% menyatakan “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 40,00% 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	1	20.00
Memuaskan	2	40.00
Sangat memuaskan	2	40.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan kebersihan laboratorium, dimana 20,00% menyatakan “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 40,00% 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	1	20.00
Memuaskan	2	40.00
Sangat memuaskan	2	40.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan kenyamanan di laboratorium, dimana 20,00% menyatakan “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 40,00% menyatakan “Sangat memuaskan.”

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium PWK adalah 4,09.

#### **EVALUASI**

Jumlah responden bulan ini (5) lebih banyak dibandingkan bulan lalu (3), tapi ini perlu diperhatikan apakah banyak mahasiswa yang belum mengisi kuesioner, atau jumlah mahasiswa yang menggunakan laboratorium di bulan Juli memang sedikit..

Skor rata-rata bulan ini adalah 4,09, meningkat dibandingkan bulan yang lalu yakni 3,81. Jadi, pelayanan Laboratorium PWK meningkat dari bulan lalu “Cukup memuaskan”, menjadi “Memuaskan” di bulan Juli ini.

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

- Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian (20%)
- Ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian (20%)
- Penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum (20%)

## **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 PWK bisa meningkat.

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

Manado, 3 Agustus 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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

NIP 197602042005011004