

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

TEMPAT DAN WAKTU

Tempat : Laboratorium Teknik Elektro 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: 15 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian:
 - o Teknik Komputer, Jaringan dan Komputasi: 1 orang
 - o Teknik Tenaga Listrik dan Tegangan Tinggi: 3 orang
 - o Teknik Kendali dan Kecerdasan Buatan: 11 orang
- Indikator kepuasan
 1. Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	3	20.00
Memuaskan	6	40.00
Sangat memuaskan	6	40.00
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro 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.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	3	20.00
Memuaskan	5	33.33
Sangat memuaskan	7	46.67
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan kondisi peralatan saat dijalankan, dimana 20,00% menyatakan “Cukup memuaskan”, 33,33% menyatakan “Memuaskan” dan 46,67% menyatakan “Sangat memuaskan.”

3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	3	20.00
Memuaskan	6	40.00
Sangat memuaskan	6	40.00
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian, dimana 20,00% menyatakan “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 40,00% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	13.33
Memuaskan	4	26.67
Sangat memuaskan	9	60.00
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan, dimana 13,33% menyatakan menyatakan “Cukup memuaskan”, 26,67% menyatakan “Memuaskan” dan 60,00% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	13.33
Memuaskan	3	20.00
Sangat memuaskan	10	66.67
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa, dimana 13,33% menyatakan menyatakan “Cukup memuaskan”, 20,00% menyatakan “Memuaskan” dan 66,67% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	2	13.33
Memuaskan	2	13.33
Sangat memuaskan	11	73.33
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa, dimana 13,33% menyatakan “Cukup memuaskan”, 13,33% menyatakan “Memuaskan” dan 73,33% 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	2	13.33
Memuaskan	4	26.67
Sangat memuaskan	9	60.00
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat, dimana 13,33% menyatakan “Cukup memuaskan”, 26,67% menyatakan “Memuaskan” dan 60,00% 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	13.33
Memuaskan	3	20.00
Sangat memuaskan	10	66.67
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah, dimana 13,33% menyatakan "Cukup memuaskan", 20,00% menyatakan "Memuaskan" dan 66,67% menyatakan "Sangat memuaskan."

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	3	20.00
Memuaskan	4	26.67
Sangat memuaskan	8	53.33
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum, dimana 20,00% menyatakan "Cukup memuaskan", 26,67% menyatakan "Memuaskan" dan 53,33% 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	13.33
Memuaskan	6	40.00
Sangat memuaskan	7	46.67
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian, dimana 13,33% menyatakan “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 46,67% 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	2	13.33
Memuaskan	6	40.00
Sangat memuaskan	7	46.67
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum, dimana 13,33% menyatakan “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 46,67% 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	2	13.33
Memuaskan	6	40.00
Sangat memuaskan	7	46.67
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan kualitas sarana dan prasarana di laboratorium, dimana 13,33% menyatakan “Cukup memuaskan”, 40,00% menyatakan “Memuaskan” dan 46,67% menyatakan “Sangat memuaskan.”

13. Kebersihan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	3	20.00
Memuaskan	6	40.00
Sangat memuaskan	6	40.00
Total	15	100.00

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

14. Kenyamanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	3	20.00
Memuaskan	5	33.33
Sangat memuaskan	7	46.67
Total	15	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan kenyamanan di laboratorium, dimana 20,00% menyatakan “Cukup memuaskan”, 33,33% menyatakan “Memuaskan” dan 46,67% menyatakan “Sangat memuaskan.”

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Teknik Elektro adalah 4,34.

EVALUASI

Jumlah responden bulan ini (15) lebih banyak daripada bulan lalu (13).

Skor rata-rata bulan ini adalah 4,34, meningkat tipis dibandingkan bulan yang lalu yakni 4,31. Pelayanan Laboratorium Teknik Elektro 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 sehingga skor rata-rata bisa meningkat.

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 Elektro di Fakultas Teknik.

Manado, 3 Agustus 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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