

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

## **TEMPAT DAN WAKTU**

Tempat : Laboratorium Teknik Mesin 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: 23 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian:
  - o Material Teknik: 1 orang
  - o Teknik Industri: 2 orang
  - o Konversi Energi: 4 orang
  - o Manufaktur dan Otomasi: 6 orang
  - o Perancangan dan Konstruksi: 10 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	4.35
Memuaskan	10	43.48
Sangat memuaskan	12	52.17
<b>Total</b>	23	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan ketersediaan peralatan, dimana 4,35% menjawab “Cukup memuaskan”, 43,48% menyatakan “Memuaskan” dan 52,17% 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	4.35
Memuaskan	9	39.13
Sangat memuaskan	13	56.52
<b>Total</b>	23	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan kondisi peralatan saat dijalankan, dimana 4,25% menyatakan “Cukup memuaskan”, 39,13% menyatakan “Memuaskan” dan 56,52% 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	1	4.35
Memuaskan	10	43.48
Sangat memuaskan	12	52.17
<b>Total</b>	23	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian, dimana 4,35% menyatakan “Cukup memuaskan”, 43,48% menyatakan “Memuaskan” dan 52,17% 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	0	0.00
Memuaskan	10	43.48
Sangat memuaskan	13	56.52
<b>Total</b>	23	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan, dimana 43,48% menyatakan “Memuaskan” dan 56,52% 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	4.35
Memuaskan	10	43.48
Sangat memuaskan	12	52.17
<b>Total</b>	23	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa, dimana 4,35% menyatakan “Cukup memuaskan”, 43,48% menyatakan “Memuaskan” dan 52,17% 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	0	0.00
Memuaskan	10	43.48
Sangat memuaskan	13	56.52
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa, dimana 43,48% menyatakan “Memuaskan” dan 56,52% 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	0	0.00
Memuaskan	10	43.48
Sangat memuaskan	13	56.52
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat, dimana 43,48% menyatakan “Memuaskan” dan 56,52% 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	11	47.83
Sangat memuaskan	12	52.17
<b>Total</b>	23	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah, dimana 47,83% menyatakan “Memuaskan” dan 52,17% 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	0	0.00
Memuaskan	10	43.48
Sangat memuaskan	13	56.52
<b>Total</b>	23	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum, dimana 43,48% menyatakan “Memuaskan” dan 56,52% 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	0	0.00
Memuaskan	10	43.48
Sangat memuaskan	13	56.52
<b>Total</b>	23	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian, dimana 43,48% menyatakan “Memuaskan” dan 56,52% 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	0	0.00
Memuaskan	11	47.83
Sangat memuaskan	12	52.17
<b>Total</b>	23	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum, dimana 47,83% menyatakan “Memuaskan” dan 52,17% 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	0	0.00
Memuaskan	11	47.83
Sangat memuaskan	12	52.17
<b>Total</b>	23	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan kualitas sarana dan prasarana di laboratorium, dimana 47,83% menyatakan “Memuaskan” dan 52,17% 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	0	0.00
Memuaskan	10	43.48
Sangat memuaskan	13	56.52
<b>Total</b>	23	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan kebersihan laboratorium, dimana 43,48% menyatakan “Memuaskan” dan 56,52% 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	0	0.00
Memuaskan	10	43.48
Sangat memuaskan	13	56.52
<b>Total</b>	23	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan kenyamanan di laboratorium, dimana 43,48% menyatakan “Memuaskan” dan 56,52% menyatakan “Sangat memuaskan.”

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Teknik Mesin adalah 4,53.

#### **EVALUASI**

Jumlah responden bulan ini (23) bertambah satu dibandingkan dengan bulan lalu (22). Memang jumlah pengguna masih sangat sedikit bila dibandingkan dengan kondisi sebelum pandemi.

Berdasarkan skor rata-rata dari semua pertanyaan, yaitu sebesar 4,53, pelayanan Laboratorium Teknik Mesin berada dalam kategori “Memuaskan.” Kategori yang sama dengan hasil survei bulan Juni, namun dengan skor rata-rata yang sedikit lebih tinggi (bulan Juni: 4,51).

#### **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 Mesin 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