

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA  
LAYANAN LABORATORIUM  
DI FAKULTAS TEKNIK UNSRAT**

**Bulan AGUSTUS**



**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 masyarakat pengguna layanan laboratorium di Fakultas Teknik agar pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

## **TEMPAT DAN WAKTU**

Tempat : Laboratorium-laboratorium di Fakultas Teknik Universitas Sam  
Ratulangi (Unsrat) Manado

Waktu : Agustus 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 masyarakat terhadap pelayanan di laboratorium diukur dengan kuesioner 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 DAN EVALUASI**

- **Total Responden:** 0
- **Rincian Pelayanan:** -

### **EVALUASI**

Tidak ada responden yang mengisi kuesioner bulan ini perlu didalami apakah karena memang tidak ada masyarakat yang memanfaatkan laboratorium-laboratorium di Fakultas Teknik, atau ada kelalaian dari pihak laboratorium yang lupa menyampaikan kepada pengguna laboratorium untuk mengisi kuesioner.

### **TINDAK LANJUT USULAN BULAN SEBELUMNYA**

- Sosialisasi kuesioner sudah digencarkan
- *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 untuk memastikan bahwa pihak pengguna laboratorium dari kalangan eksternal selalu mengisi kuesioner ini.

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

Manado, 1 September 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