

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN DI LABORATORIUM TEKNIK SIPIL
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 mahasiswa terhadap pelayanan Laboratorium Teknik Sipil di Fakultas Teknik agar bisa diupayakan untuk menjadi lebih baik lagi.

TEMPAT DAN WAKTU

Tempat : Laboratorium Teknik Sipil 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 mahasiswa 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

- Total Responden: 132 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian:
 - o Surveying, Sistem Informasi Geografis, Teknik dan Manajemen Lalu Lintas: 20 orang
 - o Teknik Pantai: 8 orang
 - o Rekayasa Material: 32 orang
 - o Hidraulika dan Sumber Daya Air: 6 orang
 - o Geoteknik dan Teknik Pertambangan: 9 orang
 - o Rekayasa Struktur, Simulasi dan Komputasi Numerik: 16 orang
 - o Manajemen Rekayasa Konstruksi: 20
 - o Teknik Perkerasan Jalan: 21
- Indikator kepuasan
 1. Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	7	5,30
Memuaskan	29	21,97
Sangat memuaskan	96	72,73
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Sipil puas dengan ketersediaan peralatan, dimana 5,30% menyatakan “Cukup

memuaskan”, 21,97% menyatakan “Memuaskan”, dan 87,50% menyatakan “Sangat memuaskan.”.

2. Kondisi peralatan saat dijalankan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	7	5,30
Memuaskan	30	22,73
Sangat memuaskan	95	71,97
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Sipil puas dengan kondisi peralatan saat dijalankan, dimana 5,30% menyatakan “Cukup memuaskan, 22,73% menyatakan “Memuaskan” dan 71,97% menyatakan “Sangat memuaskan.”

3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	0,76
Cukup memuaskan	9	6,82
Memuaskan	26	19,70
Sangat memuaskan	96	72,73
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 6,82% mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Sipil menyatakan cukup puas dengan ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian, 19,70% menyatakan puas dan 72,73% menyatakan sangat puas. Namun, ada 0,76% yang menyatakan kurang puas.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	6	4,55
Memuaskan	24	18,18
Sangat memuaskan	102	77,27
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Sipil puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan, dimana 4,55% menyatakan “Cukup memuaskan”, 18,18% menyatakan “Memuaskan” dan 77,27% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	0,76
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	5	3,79
Memuaskan	25	18,94
Sangat memuaskan	101	76,52
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 3,79% responden menyatakan cukup puas dengan keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa, 18,94% menyatakan “Memuaskan” dan 76,52% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 0,76% yang menyatakan tidak puas.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	0,76
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	7	5,30
Memuaskan	23	17,42
Sangat memuaskan	101	76,52
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 5,30% responden menyatakan “Cukup memuaskan” dengan respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa, 17,42% menyatakan “Memuaskan” dan 76,52% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 0,76% yang menyatakan tidak memuaskan.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	6	4,55
Memuaskan	23	17,42
Sangat memuaskan	103	78,03
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Sipil puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat, dimana 4,55% menyatakan “Cukup memuaskan”, 17,42% menyatakan “Memuaskan” dan 78,03% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	0,76
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	5	3,79
Memuaskan	27	20,45
Sangat memuaskan	99	75,00
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 3,79% responden menyatakan “Cukup memuaskan” dengan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah, 20,45% menyatakan “Memuaskan” dan 75,00% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 0,76% yang menyatakan tidak memuaskan.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	0,76
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	5	3,79
Memuaskan	24	18,18
Sangat memuaskan	102	77,27
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 3,79% responden menyatakan “Cukup memuaskan” dengan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum, 18,18% menyatakan “Memuaskan” dan 77,27% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 0,76% yang menyatakan tidak 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	9	6,82
Memuaskan	25	18,94
Sangat memuaskan	98	74,24
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Sipil puas dengan ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian, dimana 6,82% menyatakan “Cukup memuaskan”, 18,94% menyatakan “Memuaskan” dan 74,24% 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	6	4,55
Memuaskan	29	21,97
Sangat memuaskan	97	73,48
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Sipil puas dengan penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum, dimana 4,55% menyatakan “Cukup memuaskan”, 21,97% menyatakan “Memuaskan” dan 73,48% 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	7	5,30
Memuaskan	30	22,73
Sangat memuaskan	95	71,97
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Sipil puas dengan kualitas sarana dan prasarana di laboratorium, dimana 5,30% menyatakan “Cukup memuaskan”, 22,73% menyatakan “Memuaskan” dan 71,97% menyatakan “Sangat memuaskan.”

13. Kebersihan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	0,76
Cukup memuaskan	7	5,30
Memuaskan	18	13,64
Sangat memuaskan	106	80,30
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 6,30% responden menyatakan cukup puas dengan kebersihan laboratorium, 13,64% menyatakan puas, dan 80,30% menyatakan sangat memuaskan. Tetapi ada 0,76% yang menyatakan kurang puas.

14. Kenyamanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	5	3,79
Memuaskan	18	13,64
Sangat memuaskan	109	82,58
Total	132	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Sipil puas dengan kenyamanan di laboratorium, dimana 3,79% menyatakan “Cukup memuaskan”, 13,64% menyatakan “Memuaskan” dan 82,58% menyatakan “Sangat memuaskan.”

EVALUASI

Jumlah responden bulan ini (132) jauh lebih banyak dibandingkan dengan bulan lalu (16) .

Berdasarkan skor rata-rata dari semua pertanyaan, yaitu sebesar 4,70, pelayanan Laboratorium Teknik Sipil masih berada dalam kategori “Memuaskan” (sama seperti bulan lalu, yaitu 4,83).

Meskipun skor rata-rata menurun tipis, tapi jika mempertimbangkan jumlah responden yang jauh lebih banyak, hasil yang diperoleh bulan ini lebih meyakinkan.

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 Sipil di Fakultas Teknik.

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