

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

TEMPAT DAN WAKTU

Tempat : Laboratorium Teknik Lingkungan 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: 53 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian: Teknik Lingkungan
- Indikator kepuasan
 1. Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	4	7,55
Memuaskan	7	13,21
Sangat memuaskan	42	79,25
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan ketersediaan peralatan, dimana 7,55% menjawab “Cukup memuaskan”, 13,21% menyatakan “Memuaskan” dan 79,25% menyatakan “Sangat memuaskan.”.

2. Kondisi peralatan saat dijalankan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	3,77
Memuaskan	9	16,98
Sangat memuaskan	42	79,25
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kondisi peralatan saat dijalankan, dimana 3,77% menyatakan “Cukup memuaskan”, 16,98% menyatakan “Memuaskan” dan 79,25% menyatakan “Sangat memuaskan.”

3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	3,77
Memuaskan	11	20,75
Sangat memuaskan	40	75,47
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian, dimana 3,77% menyatakan “Cukup memuaskan”, 20,75% menyatakan “Memuaskan” dan 75,47% 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	4	7,55
Memuaskan	10	18,87
Sangat memuaskan	39	73,58
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan, dimana 7,55% menyatakan menyatakan “Cukup memuaskan”, 18,87% menyatakan “Memuaskan” dan 73,58% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1,89
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	3,77
Memuaskan	12	22,64
Sangat memuaskan	38	71,70
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa, dimana 3,77% menyatakan “Cukup memuaskan”, 22,64% menyatakan “Memuaskan” dan 71,70% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun masih ada 1,89% yang menyatakan “Tidak memuaskan”.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	3	5,66
Memuaskan	10	18,87
Sangat memuaskan	40	75,47
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa, dimana 5,66% menyatakan “Cukup memuaskan”, 18,87% menyatakan “Memuaskan” dan 75,47% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1,89
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	1,89
Memuaskan	11	20,75
Sangat memuaskan	40	75,47
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 1,89% menyatakan cukup puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat, 20,75% menyatakan puas, dan 75,47% menyatakan sangat puas. Namun, ada 1,89% yang menyatakan tidak puas.

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	4	7,55
Memuaskan	8	15,09
Sangat memuaskan	41	77,36
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah, dimana 7,55% menyatakan “Cukup memuaskan”, 15,09% menyatakan “Memuaskan” dan 77,36% 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	2	3,77
Memuaskan	9	16,98
Sangat memuaskan	42	79,25
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum, dimana 3,77% menyatakan “Cukup memuaskan”, 16,98% menyatakan “Memuaskan” dan 79,25% 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	4	7,55
Memuaskan	9	16,98
Sangat memuaskan	40	75,47
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian, dimana 7,55% menyatakan “Cukup memuaskan”, 16,98% menyatakan “Memuaskan” dan 75,47% 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	3	5,66
Memuaskan	10	18,87
Sangat memuaskan	40	75,47
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum, dimana 5,66% menyatakan “Cukup memuaskan”, 18,87% menyatakan “Memuaskan” dan 75,47% 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	3	5,66
Memuaskan	12	22,64
Sangat memuaskan	38	71,70
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kualitas sarana dan prasarana di laboratorium, dimana 5,66% menyatakan “Cukup memuaskan”, 22,64% menyatakan “Memuaskan” dan 71,70% menyatakan “Sangat memuaskan.”

13. Kebersihan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,89
Cukup memuaskan	1	1,89
Memuaskan	8	15,09
Sangat memuaskan	43	81,13
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kebersihan laboratorium, dimana 1,89% menyatakan “Cukup memuaskan”, 15,09% menyatakan “Memuaskan” dan 81,13% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 1,89% yang menyatakan tidak puas.

14. Kenyamanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	1,89
Memuaskan	10	18,87
Sangat memuaskan	42	79,25
Total	53	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Lingkungan puas dengan kenyamanan di laboratorium, dimana 1,89% menyatakan “Cukup memuaskan”, 18,87% menyatakan “Memuaskan” dan 79,25% menyatakan “Sangat memuaskan.”

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Teknik Lingkungan adalah 4,70.

EVALUASI

Jumlah responden bulan Agustus lebih sedikit (53) dibandingkan dengan bulan lalu (78).

Skor rata-rata indikator kepuasan bulan Agustus ini (4,70) meningkat dibandingkan skor bulan lalu (4,58), yang masuk dalam kategori “Memuaskan”.

Perlu diperhatikan bahwa pada beberapa indikator kepuasan, muncul respons negatif, yaitu

1. Keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/ Asisten dan mahasiswa (tidak memuaskan 1,89%)
2. Kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat (tidak memuaskan 1,89%)
3. Kebersihan (kurang memuaskan 1,89%).

Pelayanan masih bisa ditingkatkan, agar pada masa mendatang, tidak muncul lagi respons yang negatif, dan responden yang hanya merasa cukup puas, bisa menjadi puas atau bahkan sangat puas.

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 Lingkungan di Fakultas Teknik.

Manado, 1 September 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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