

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

## **TEMPAT DAN WAKTU**

Tempat : Laboratorium Arsitektur 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: 56 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian:
  - o Perancangan, Permodelan dan Komputasi: 30 orang
  - o Sejarah, Teori dan Kritik Arsitektur: 4 orang
  - o Arsitektur Lansekap: 8 orang
  - o Sains Arsitektur dan Teknologi Bangunan: 14
- 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	2	3,57
Memuaskan	8	14,29
Sangat memuaskan	46	82,14
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, untuk ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian, mahasiswa yang menyatakan “Cukup memuaskan” sebanyak 3,57%, “Memuaskan” 14,29%, dan “Sangat memuaskan” 82,14%.

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	2	3,57
Memuaskan	9	16,07
Sangat memuaskan	45	80,36
<b>Total</b>	56	100,00

Berdasarkan data di atas, untuk kondisi peralatan saat dijalankan, mahasiswa yang menyatakan “Cukup memuaskan” sebanyak 3,57%, “Memuaskan” sebanyak 16,07%, dan “Sangat memuaskan” 80,36%.

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	2	3,57
Memuaskan	9	16,07
Sangat memuaskan	45	80,36
<b>Total</b>	56	100,00

Berdasarkan data di atas, untuk ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian, mahasiswa yang menyatakan “Cukup memuaskan” sebanyak 3,57%, “Memuaskan” sebanyak 16,07%, dan “Sangat memuaskan” 80,36%.

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	2	3,57
Memuaskan	9	16,07
Sangat memuaskan	45	80,36
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, untuk kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan, mahasiswa yang menyatakan “Cukup memuaskan” sebanyak 3,57%, “Memuaskan” 16,07%, dan “Sangat memuaskan” 80,36%.

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	3	5,36
Memuaskan	5	8,93
Sangat memuaskan	48	85,71
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, untuk keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa, mahasiswa yang menyatakan “Cukup memuaskan” sebanyak 5,36%, “Memuaskan” 8,93%, dan “Sangat memuaskan” 85,71%.

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	2	3,57
Memuaskan	8	14,29
Sangat memuaskan	46	82,14
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa, dimana 3,57% menjawab “Cukup memuaskan”, 14,29% menyatakan “Memuaskan” dan 82,14% 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	4	7,14
Memuaskan	6	10,71
Sangat memuaskan	46	82,14
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat, dimana 7,14% menjawab “Cukup memuaskan”, 10,71% menyatakan “Memuaskan” dan 82,14% 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	1	1,79
Cukup memuaskan	2	3,57
Memuaskan	7	12,50
Sangat memuaskan	46	82,14
<b>Total</b>	56	100,00

Berdasarkan data di atas, 3,57% responden menyatakan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah “Cukup memuaskan”, 12,50% “Memuaskan” dan 82,14% “Sangat memuaskan” 55,56%. Namun, ada 1,79% yang menyatakan kurang 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	5,36
Memuaskan	8	14,29
Sangat memuaskan	45	80,36
<b>Total</b>	56	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum, dimana 5,36% menjawab “Cukup memuaskan”, 14,29% menyatakan “Memuaskan” dan 80,36% 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	2	3,57
Memuaskan	8	14,29
Sangat memuaskan	46	82,14
<b>Total</b>	56	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian, dimana 3,57% menyatakan “Cukup memuaskan”, 14,29% menyatakan “Memuaskan” dan 82,14% 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	2	3,57
Memuaskan	8	14,29
Sangat memuaskan	46	82,14
<b>Total</b>	56	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum, dimana 3,57% menyatakan “Cukup memuaskan”, 14,29% menyatakan “Memuaskan” dan 82,14% 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	2	3,57
Memuaskan	8	14,29
Sangat memuaskan	46	82,14
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Arsitektur puas dengan kualitas sarana dan prasarana di laboratorium, dimana 3,57% menyatakan “Cukup memuaskan”, 14,29% menyatakan “Memuaskan” dan 82,14% menyatakan “Sangat memuaskan.”

13. Kebersihan.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,79
Cukup memuaskan	1	1,79
Memuaskan	5	8,93
Sangat memuaskan	49	87,50
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, terhadap kebersihan Laboratorium Arsitektur, sebanyak responden 1,79% menyatakan “Cukup memuaskan”, 1,79% menyatakan “Memuaskan” dan 87,50% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 1,79% yang menyatakan kurang puas.

#### 14. Kenyamanan.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	2	3,57
Memuaskan	6	10,71
Sangat memuaskan	48	85,71
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, terhadap kebersihan Laboratorium Arsitektur, 3,57% responden menyatakan “Cukup memuaskan”, 10,71% menyatakan “Memuaskan” dan 85,71% menyatakan “Sangat memuaskan.”

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Arsitektur adalah 4,78.

#### **EVALUASI**

Jumlah responden bulan ini (56) meningkat tajam dibandingkan bulan lalu (9). Demikian juga skor rata-rata bulan ini adalah 4,78, meningkat secara signifikan dibandingkan bulan yang lalu yakni 4,30, yang masuk dalam kategori umum “Memuaskan.”

Pelayanan harus ditingkatkan, karena masih ada mahasiswa yang menyatakan kurang puas pada indikator kepuasan sebagai berikut.

- Kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah (1,79%)
- Kebersihan (1,79%)

#### **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.
- Perlu ada pertemuan antara kepala laboratorium, dosen pembimbing praktikum, PLP/asisten untuk membahas hasil survei ini agar pelayanan di Laboratorium Arsitektur bisa meningkat, khususnya tentang kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah dan kebersihan laboratorium yang mendapat respons negatif (kurang memuaskan).

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

Manado, 1 September 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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