

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

## **TEMPAT DAN WAKTU**

Tempat : Laboratorium PWK 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: 128 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian:
  - o Perencanaan Tata Ruang dan Informasi Geospasial: 42 orang
  - o Perencanaan dan Perancangan Kota: 70 orang
  - o Perumahan dan Kawasan Permukiman: 16 orang
- Indikator kepuasan
  1. Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
<b>Kurang memuaskan</b>	<b>2</b>	<b>1,56</b>
Cukup memuaskan	24	18,75
Memuaskan	27	21,09
Sangat memuaskan	75	58,59
<b>Total</b>	128	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 18,75% responden yang menyatakan ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian “Cukup memuaskan”, 21,09% menyatakan “Memuaskan”, dan 58,59% menyatakan “Sangat memuaskan.”. Namun, ada 1,56% responden yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

2. Kondisi peralatan saat dijalankan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	1,56
Cukup memuaskan	21	16,41
Memuaskan	32	25,00
Sangat memuaskan	73	57,03
<b>Total</b>	128	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 16,41% responden yang menyatakan kondisi peralatan saat dijalankan “Cukup memuaskan”, 25,00% menyatakan “Memuaskan”, dan 57,03% menyatakan “Sangat memuaskan.”. Namun, ada 1,56% responden yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	1,56
Cukup memuaskan	20	15,63
Memuaskan	33	25,78
Sangat memuaskan	73	57,03
<b>Total</b>	128	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 15,63% responden yang menyatakan ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian “Cukup memuaskan”, 25,78% menyatakan “Memuaskan”, dan 57,03% menyatakan “Sangat memuaskan.”. Namun, ada 1,56% responden yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	1,56
Cukup memuaskan	16	12,50
Memuaskan	29	22,66
Sangat memuaskan	81	63,28
<b>Total</b>	128	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 12,50% responden yang menyatakan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan “Cukup memuaskan”, 22,66% menyatakan “Memuaskan”, dan 63,28% menyatakan “Sangat memuaskan.”. Namun, ada 1,56% responden yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	17	13,28
Memuaskan	37	28,91
Sangat memuaskan	74	57,81
<b>Total</b>	128	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa, dimana 13,28% menjawab “Cukup memuaskan”, 28,91% menyatakan “Memuaskan” dan 57,81% 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	16	12,50
Memuaskan	31	24,22
Sangat memuaskan	81	63,28
<b>Total</b>	128	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa, dimana 12,50% menjawab “Cukup memuaskan”, 24,22% menyatakan “Memuaskan” dan 63,28% 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	1	0,78
Cukup memuaskan	18	14,06
Memuaskan	28	21,88
Sangat memuaskan	81	63,28
<b>Total</b>	128	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 14,06% responden yang menyatakan kecakapan Dosen/PLP/Asisten mengoperasikan alat “Cukup memuaskan”, 21,88% menyatakan “Memuaskan”, dan 63,28% menyatakan “Sangat memuaskan.”. Namun, ada 0,78% responden yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

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	14	10,94
Memuaskan	30	23,44
Sangat memuaskan	84	65,63
<b>Total</b>	128	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium PWK puas dengan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah, dimana 10,94% menyatakan “Cukup memuaskan”, 23,44% menyatakan “Memuaskan”, dan 65,63% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	0,78
Kurang memuaskan	1	0,78
Cukup memuaskan	14	10,94
Memuaskan	30	23,44
Sangat memuaskan	82	64,06
<b>Total</b>	128	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 10,94% responden yang menyatakan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum “Cukup memuaskan”, 23,44% menyatakan “Memuaskan”, dan 64,06% menyatakan “Sangat memuaskan.”. Namun, ada 0,78% responden yang menyatakan “Kurang memuaskan”, bahkan ada 0,78% lagi yang menyatakan “Tidak 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
<b>Kurang memuaskan</b>	<b>2</b>	<b>1,56</b>
Cukup memuaskan	16	12,50
Memuaskan	31	24,22
Sangat memuaskan	79	61,72
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, untuk ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian, 12,50% responden menyatakan “Cukup memuaskan”, 24,22% menyatakan “Memuaskan” dan 61,72% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 1,56% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

11. Penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
<b>Kurang memuaskan</b>	<b>1</b>	<b>0,78</b>
Cukup memuaskan	17	13,28
Memuaskan	34	26,56
Sangat memuaskan	76	59,38
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data di atas, untuk penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum, 13,28% responden menyatakan “Cukup memuaskan”, 26,56% menyatakan “Memuaskan” dan 59,38% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 0,78% yang menjawab “Kurang memuaskan.”



12. Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	3	2,34
Cukup memuaskan	18	14,06
Memuaskan	31	24,22
Sangat memuaskan	76	59,38
<b>Total</b>	128	100,00

Berdasarkan data di atas, , 14,06% responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana di laboratorium “Cukup memuaskan”, 24,22% menyatakan “Memuaskan” dan 59,38% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 2,34% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

13. Kebersihan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	1,56
Cukup memuaskan	20	15,63
Memuaskan	23	17,97
Sangat memuaskan	83	64,84
<b>Total</b>	128	100,00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 15,63% menyatakan “Cukup memuaskan”, 17,97% menyatakan “Memuaskan” dan 64,84% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 1,56% yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

#### 14. Kenyamanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	3	2,34
Cukup memuaskan	14	10,94
Memuaskan	30	23,44
Sangat memuaskan	81	63,28
<b>Total</b>	128	100,00

Berdasarkan data di atas, untuk kenyamanan di laboratorium, sebanyak 10,94% menyatakan “Cukup memuaskan”, 23,44% menyatakan “Memuaskan” dan 63,28% menyatakan “Sangat memuaskan.” Tapi, ada 2,34% yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium PWK adalah 4,45.

#### **EVALUASI**

Jumlah responden bulan ini (128) jauh lebih banyak dibandingkan dengan bulan lalu (5).

Skor rata-rata bulan ini adalah 4,45, meningkat dibandingkan bulan yang lalu yakni 4,09. Secara umum, pelayanan Laboratorium PWK tetap dalam kategori “Memuaskan” di bulan Agustus ini.

Pelayanan harus ditingkatkan, karena masih ada mahasiswa yang menyatakan **kurang puas** pada indikator kepuasan:

- Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian (1,56%)
- Kondisi peralatan saat dijalankan (1,56%).
- Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian (1,56%)
- Kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan (1,56%)
- Kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat (0,78)
- Kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum (0,78%)

- Ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian (1,56%)
- Penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum (0,78%)
- Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium (2,34%)
- Kebersihan (1,56%)
- Kenyamanan (2,34%)

Bahkan ada yang merespons “Tidak memuaskan” untuk indikator kepuasan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum yakni sebanyak 0,78%.

#### **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 PWK bisa meningkat.

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

Manado, 1 September 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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