

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

TEMPAT DAN WAKTU

Tempat : Laboratorium Teknik Elektro 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 (terlampir) 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: 70 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian:
 - o Teknik Komputer, Jaringan dan Komputasi: 11 orang
 - o Teknik Tenaga Listrik dan Tegangan Tinggi: 42 orang
 - o Teknik Kendali dan Kecerdasan Buatan: 11 orang
 - o Elektronika dan Instrumentasi: 6 orang
- Indikator kepuasan
 1. Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	5	7,14
Memuaskan	11	15,71
Sangat memuaskan	54	77,14
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan ketersediaan peralatan, dimana 7,14% menjawab “Cukup memuaskan”, 15,71% menyatakan “Memuaskan” dan 77,14% menyatakan “Sangat memuaskan.”.

2. Kondisi peralatan saat dijalankan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	2,86
Cukup memuaskan	6	8,57
Memuaskan	12	17,14
Sangat memuaskan	50	71,43
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 8,57% responden yang menyatakan kondisi peralatan saat dijalankan “Cukup memuaskan”, 17,14% menyatakan “Memuaskan”, dan 71,43% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 2,86% mahasiswa yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,43
Cukup memuaskan	4	5,71
Memuaskan	12	17,14
Sangat memuaskan	53	75,71
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 5,71% responden yang menyatakan ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian “Cukup memuaskan”, 17,14% menyatakan “Memuaskan”, dan 75,71% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 1,43% mahasiswa yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	5	7,14
Memuaskan	12	17,14
Sangat memuaskan	53	75,71
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 7,14% responden yang menyatakan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan “Cukup memuaskan”, 17,14% menyatakan “Memuaskan”, dan 75,71% menyatakan “Sangat 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	3	4,29
Memuaskan	10	14,29
Sangat memuaskan	57	81,43
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa, dimana 4,29% menyatakan menyatakan “Cukup memuaskan”, 14,29% menyatakan “Memuaskan” dan 81,43% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	5	7,14
Memuaskan	13	18,57
Sangat memuaskan	52	74,29
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa, dimana 7,14% menyatakan “Cukup memuaskan”, 18,57% menyatakan “Memuaskan” dan 74,29% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	4	5,71
Memuaskan	13	18,57
Sangat memuaskan	53	75,71
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat, dimana 5,71% menyatakan “Cukup memuaskan”, 18,57% menyatakan “Memuaskan” dan 75,71% 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	0	0,00
Cukup memuaskan	3	4,29
Memuaskan	17	24,29
Sangat memuaskan	50	71,43
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah, dimana 4,29% menyatakan menyatakan “Cukup memuaskan”, 24,29% menyatakan “Memuaskan” dan 71,43% 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	6	8,57
Memuaskan	10	14,29
Sangat memuaskan	54	77,14
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum, dimana 8,57% menyatakan “Cukup memuaskan”, 14,29% menyatakan “Memuaskan” dan 77,14% 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	1	1,43
Cukup memuaskan	4	5,71
Memuaskan	12	17,14
Sangat memuaskan	53	75,71
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 5,71% responden yang menyatakan kondisi peralatan saat dijalankan “Cukup memuaskan”, 17,14% menyatakan “Memuaskan”, dan 75,71% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 1,43% mahasiswa yang menyatakan “Kurang 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	4,29
Memuaskan	14	20,00
Sangat memuaskan	53	75,71
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum, dimana 4,29% menyatakan “Cukup memuaskan”, 20,00% menyatakan “Memuaskan” dan 75,71% menyatakan “Sangat memuaskan.”

12. Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,43
Cukup memuaskan	4	5,71
Memuaskan	12	17,14
Sangat memuaskan	53	75,71
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 5,71% responden yang menyatakan kondisi peralatan saat dijalankan “Cukup memuaskan”, 17,14% menyatakan “Memuaskan”, dan 75,71% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 1,43% mahasiswa yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

13. Kebersihan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	5	7,14
Memuaskan	10	14,29
Sangat memuaskan	55	78,57
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan kebersihan laboratorium, dimana 7,14% menyatakan “Cukup memuaskan”, 14,29% menyatakan “Memuaskan” dan 78,57% menyatakan “Sangat memuaskan.”

14. Kenyamanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	4	5,71
Memuaskan	8	11,43
Sangat memuaskan	58	82,86
Total	70	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Elektro puas dengan kenyamanan di laboratorium, dimana 5,71% menyatakan “Cukup memuaskan”, 11,43% menyatakan “Memuaskan” dan 82,86% menyatakan “Sangat memuaskan.”

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Teknik Elektro adalah 4,59.

EVALUASI

Jumlah responden bulan ini (70) meningkat tajam dibandingkan bulan Juli yang lalu (15).

Skor rata-rata indikator kepuasan meningkat dari 4,34 bulan Juli) menjadi 4,69, dan tetap berada dalam kategori “Memuaskan.”

Perlu diperhatikan masih ada respons negatif untuk beberapa indikator kepuasan sebagai berikut.

1. Kondisi peralatan saat dijalankan (kurang memuaskan 2,85%)
2. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian (kurang memuaskan 1,43%)
3. Ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian (kurang memuaskan 1,43%)
4. Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium (kurang memuaskan 1,43%)

Pelayanan masih bisa ditingkatkan, agar pada masa mendatang, tidak ada lagi respons 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.
- Kepala laboratorium sebaiknya melakukan koordinasi dengan PLP dan dosen pembimbing praktikum/penelitian agar tidak ada lagi respons negatif dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di laboratorium semakin meningkat.

-

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

Manado, 1 September 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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