

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

TEMPAT DAN WAKTU

Tempat : Laboratorium Teknik Mesin 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: 69 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian:
 - o Material Teknik: 11 orang
 - o Teknik Industri: 4 orang
 - o Konversi Energi: 5 orang
 - o Manufaktur dan Otomasi: 7 orang
 - o Perancangan dan Konstruksi: 42 orang
- Indikator kepuasan
 1. Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	2,90
Cukup memuaskan	3	4,35
Memuaskan	10	14,49
Sangat memuaskan	54	78,26
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, 4,35% responden menyatakan ketersediaan peralatan untuk pelaksanaan praktikum/penelitian “Cukup memuaskan”, 14,49% menjawab “Memuaskan”, dan 78,26% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 2,90% yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

2. Kondisi peralatan saat dijalankan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,45
Cukup memuaskan	4	5,80
Memuaskan	14	20,29
Sangat memuaskan	50	72,46
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, 5,80% responden menyatakan kondisi peralatan saat dijalankan “Cukup memuaskan”, 20,29% menjawab “Memuaskan”, dan 72,46% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 1,45% yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,45
Cukup memuaskan	4	5,80
Memuaskan	13	18,84
Sangat memuaskan	51	73,91
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, 1,45% responden menyatakan ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian “Cukup memuaskan”, 5,80% menjawab “Memuaskan”, dan 73,91% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 1,45% yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,45
Cukup memuaskan	2	2,90
Memuaskan	13	18,84
Sangat memuaskan	53	76,81
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, 2,90% responden menyatakan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan “Cukup memuaskan”, 18,84% menjawab “Memuaskan”, dan 76,81% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 1,45% 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	3	4,35
Memuaskan	16	23,19
Sangat memuaskan	50	72,46
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa, dimana 4,35% menyatakan “Cukup memuaskan”, 23,19% menyatakan “Memuaskan” dan 72,46% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,45
Cukup memuaskan	2	2,90
Memuaskan	15	21,74
Sangat memuaskan	51	73,91
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, 2,90% responden menyatakan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan “Cukup memuaskan”, 21,74% menjawab “Memuaskan”, dan 73,91% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 1,45% yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	5	7,25
Memuaskan	17	24,64
Sangat memuaskan	47	68,12
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat, dimana 7,25% menyatakan “Kurang memuaskan”, 24,64% menyatakan “Memuaskan” dan 68,12% 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	4	5,80
Memuaskan	14	20,29
Sangat memuaskan	51	73,91
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin puas dengan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah, dimana 5,80% menyatakan “Cukup memuaskan”, 20,29% menyatakan “Memuaskan” dan 73,91% menyatakan “Sangat memuaskan.”

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,45
Cukup memuaskan	4	5,80
Memuaskan	15	21,74
Sangat memuaskan	49	71,01
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, 5,80% responden menyatakan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum “Cukup memuaskan”, 21,74% menjawab “Memuaskan”, dan 71,01% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 1,45% yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

10. Ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1,45
Kurang memuaskan	1	1,45
Cukup memuaskan	1	1,45
Memuaskan	17	24,64
Sangat memuaskan	49	71,01
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, 1,45% responden menyatakan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum “Cukup memuaskan”, 24,64% menjawab “Memuaskan”, dan 71,01% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 1,45% yang menyatakan “Kurang memuaskan”, dan bahkan ada 1,45% yang menyatakan “Tidak memuaskan”.

11. Penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	2	2,90
Cukup memuaskan	3	4,35
Memuaskan	14	20,29
Sangat memuaskan	50	72,46
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, 4,35% responden menyatakan Penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum “Cukup memuaskan”, 20,29% menjawab “Memuaskan”, dan 72,46% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 2,90% yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

12. Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	1	1,45
Cukup memuaskan	3	4,35
Memuaskan	14	20,29
Sangat memuaskan	51	73,91
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, 4,35% responden menyatakan Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium “Cukup memuaskan”, 20,29% menjawab “Memuaskan”, dan 73,91% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 1,45% yang menyatakan “Kurang memuaskan”.

13. Kebersihan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1,45
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	5	7,25
Memuaskan	15	21,74
Sangat memuaskan	48	69,57
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, 7,25% responden menyatakan kebersihan laboratorium “Cukup memuaskan”, 21,74% menjawab “Memuaskan”, dan 69,57% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 1,45% yang menyatakan “Tidak memuaskan”.

14. Kenyamanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1,45
Kurang memuaskan	1	1,45
Cukup memuaskan	3	4,35
Memuaskan	16	23,19
Sangat memuaskan	48	69,57
Total	69	100,00

Berdasarkan data di atas, 4,35% responden menyatakan kenyamanan di laboratorium “Cukup memuaskan”, 23,19% menjawab “Memuaskan”, dan 69,57% menyatakan “Sangat memuaskan”. Namun, ada 1,45% yang menyatakan “Kurang memuaskan”, dan bahkan ada 1,45% yang menyatakan “Tidak memuaskan”.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Teknik Mesin adalah 4,64.

EVALUASI

Jumlah responden bulan ini (69) meningkat tajam dibandingkan dengan bulan lalu (23).

Skor rata-rata indikator kepuasan meningkat dari 4,53 menjadi 4,64 pada bulan ini, yang berada dalam kategori “Memuaskan.”

Namun, masih ada respons negatif yang perlu diperhatikan, yaitu

1. Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian (kurang memuaskan 2,90%)
2. Kondisi peralatan saat dijalankan (kurang memuaskan 1,45%)
3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian (kurang memuaskan 1,45%)
4. Kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan (kurang memuaskan 1,45%)
5. Respon Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa (kurang memuaskan 1,45%)

6. Kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum (kurang memuaskan 1,45%)
7. Ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian (kurang memuaskan 1,45%, tidak memuaskan 1,45%)
8. Penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum (kurang memuaskan 2,90%)
9. Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium (kurang memuaskan 1,45%)
10. Kebersihan (tidak memuaskan 1,45%)
11. Kenyamanan (kurang memuaskan 1,45%, tidak memuaskan 1,45%)

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 melakukan koordinasi dengan dosen/PLP/asisten agar indikator-indikator kepuasan yang mendapat respons negatif dapat diperbaiki.

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

Manado, 1 September 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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