

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN DI LABORATORIUM PWK
FAKULTAS TEKNIK UNSRAT**

Bulan SEPTEMBER



**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 : September 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: 2 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian:
 - o Perencanaan Tata Ruang dan Informasi Geospasial: 1 orang
 - o Perencanaan dan Perancangan Kota: 1 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	1	50,00
Memuaskan	1	50,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 50% responden yang menyatakan ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian “Cukup memuaskan”, dan 50% menyatakan “Memuaskan”.

2. Kondisi peralatan saat dijalankan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	2	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, semua responden menyatakan kondisi peralatan saat dijalankan “Memuaskan”.

3. Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	2	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, semua responden menyatakan ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian “Memuaskan”.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	1	50,00
Sangat memuaskan	1	50,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 50% responden yang menyatakan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan “Memuaskan”, dan 50% 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	0	0,00
Memuaskan	1	50,00
Sangat memuaskan	1	50,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 50% responden yang menyatakan keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa “Memuaskan”, dan 50% menyatakan “Sangat memuaskan”.

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

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	1	50,00
Sangat memuaskan	1	50,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 50% responden yang menyatakan respons Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa “Memuaskan”, dan 50% 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	0	0,00
Memuaskan	1	50,00
Sangat memuaskan	1	50,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 50% responden yang menyatakan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat “Memuaskan”, dan 50% 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	0	0,00
Memuaskan	1	50,00
Sangat memuaskan	1	50,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 50% responden yang menyatakan kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah “Memuaskan”, dan 50% 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	0	0,00
Memuaskan	1	50,00
Sangat memuaskan	1	50,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 50% responden yang menyatakan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum “Memuaskan”, dan 50% 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	0	0,00
Memuaskan	1	50,00
Sangat memuaskan	1	50,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 50% responden yang menyatakan ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian “Memuaskan”, dan 50% 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	0	0,00
Memuaskan	2	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum “Memuaskan”.

12. Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	2	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana di laboratorium “Memuaskan”.

13. Kebersihan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	50,00
Memuaskan	1	50,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, ada 50% responden yang menyatakan kebersihan laboratorium “Cukup memuaskan”, dan 50% menyatakan “Memuaskan”.

14. Kenyamanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	0	0,00
Memuaskan	2	100,00
Sangat memuaskan	0	0,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan kenyamanan di laboratorium “Memuaskan”.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium PWK adalah 4,18.

EVALUASI

Jumlah responden bulan ini (2) jauh menurun dibandingkan dengan bulan lalu (128). Skor rata-rata juga menurun dari 4,45 menjadi 4,18, yang masih tetap dalam kategori “Memuaskan” di bulan September ini.

Perlu didalami apakah memang bulan September hanya 2 orang mahasiswa yang beraktivitas di laboratorium, atau ada kelalaian dari pimpinan laboratorium yang tidak memberikan kuesioner kepada mahasiswa lain untuk diisi.

Untungnya, tidak ada respons negatif yang muncul dari hasil kuesioner ini.

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 PWK di Fakultas Teknik.

Manado, 1 Oktober 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

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