

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
PELAYANAN DI LABORATORIUM TEKNIK MESIN  
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 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 : 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: 1 orang
- Ruang Lab/Bidang Keahlian:
  - o Manufaktur dan Otomasi: 1 orang
- 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	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan ketersediaan peralatan untuk pelaksanaan praktikum/penelitian “Cukup memuaskan”.

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	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan kondisi peralatan saat dijalankan “Cukup memuaskan”.

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	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian “Cukup memuaskan”.

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	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan “Cukup memuaskan”.

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	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa.

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	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan “Cukup 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	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat.

8. Kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah.

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

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum “Cukup 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	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum “Cukup 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	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum “Cukup 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	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

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

13. Kebersihan.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan kebersihan laboratorium “Cukup memuaskan”.

#### 14. Kenyamanan.

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memuaskan	0	0,00
Kurang memuaskan	0	0,00
Cukup memuaskan	1	100,00
Memuaskan	0	0,00
Sangat memuaskan	0	0,00
<b>Total</b>	1	100,00

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

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Teknik Mesin adalah 3.

#### **EVALUASI**

Perlu didalami apakah memang bulan September memang hanya 1 mahasiswa yang beraktivitas di laboratorium, atau ada kelalaian dari pimpinan laboratorium yang tidak memberikan kuesioner kepada mahasiswa untuk diisi.

Skor rata-rata menurun dari bulan sebelumnya 4,64 menjadi 3,00 bulan September 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 Teknik Mesin 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