

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP
LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA
DI FAKULTAS TEKNIK UNSRAT**

Bulan NOVEMBER



**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 Fakultas Teknik akan menjamin kepuasan sivitas akademika terhadap layanan-layanan yang ada. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi merupakan faktor kunci untuk menjaga kualitas pelayanan di Fakultas Teknik Unsrat secara umum.

TUJUAN

Laporan bulanan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Fakultas Teknik agar pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

TEMPAT DAN WAKTU

Tempat : Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi (Unsrat) Manado

Waktu : November 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 sivitas akademika terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana diukur dengan kuesioner yang ada di website Fakultas Teknik Unsrat, serta disebarluaskan 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 tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana 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

- Profil Responden
 - o Total Responen: 3
 - o Status Responen:
 - Dosen/tenaga pendidik: 2
 - Mahasiswa: 1
 - o Jenis kelamin
 - Perempuan: 1
 - Laki-laki: 2
- Indikator kepuasan:
 1. Pengalokasian dana untuk operasional pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 1 | 33,33 |
| Kurang memuaskan | 0 | 0,00 |
| Cukup memuaskan | 0 | 0,00 |
| Memuaskan | 2 | 66,67 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 66,67% responden menyatakan puas terhadap pengalokasian dana untuk operasional pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, tapi 33,33% menyatakan tidak puas.

2. Pengalokasian dana untuk pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan atau operasional pendukung organisasi/kegiatan kemahasiswaan.

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 1 | 33,33 |
| Kurang memuaskan | 0 | 0,00 |
| Cukup memuaskan | 0 | 0,00 |
| Memuaskan | 2 | 66,67 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 66,67% responden puas dengan pengalokasian dana untuk pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan atau operasional pendukung organisasi/kegiatan kemahasiswaan, tapi 33,33% menyatakan tidak puas.

3. Kejelasan penyampaian informasi oleh bagian keuangan.

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 1 | 33,33 |
| Kurang memuaskan | 0 | 0,00 |
| Cukup memuaskan | 0 | 0,00 |
| Memuaskan | 2 | 66,67 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |

| | | |
|--------------|---|--------|
| Total | 3 | 100,00 |
|--------------|---|--------|

Berdasarkan data di atas, 66,67% responden puas dengan kejelasan penyampaian informasi oleh bagian keuangan, tapi 33,33% menyatakan tidak puas.

4. Biaya yang ditetapkan sesuai dengan yang dibayarkan.

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 0 | 0,00 |
| Kurang memuaskan | 1 | 33,33 |
| Cukup memuaskan | 0 | 0,00 |
| Memuaskan | 2 | 66,67 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 66,67% responden menyatakan puas terhadap biaya yang ditetapkan sesuai dengan yang dibayarkan, tapi 33,33% menyatakan kurang puas.

5. Kecepatan pelayanan di bagian keuangan.

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 0 | 0,00 |
| Kurang memuaskan | 1 | 33,33 |
| Cukup memuaskan | 0 | 0,00 |
| Memuaskan | 2 | 66,67 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 66,67% menyatakan puas terhadap kecepatan pelayanan di bagian keuangan, tapi 33,33% menyatakan kurang puas.

6. Ketersediaan layanan pengelolaan keuangan dengan tata cara/prosedur yang mudah.

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 1 | 33,33 |
| Kurang memuaskan | 0 | 0,00 |
| Cukup memuaskan | 0 | 0,00 |
| Memuaskan | 2 | 66,67 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 66,67% menyatakan puas terhadap ketersediaan layanan pengelolaan keuangan dengan tata cara/prosedur yang mudah, tapi 33,33% menyatakan tidak puas.

7. Ketersediaan dan kemutakhiran sarana akademik (misal: alat laboratorium, alat audio visual, meja, kursi, papan tulis, dll).

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 0 | 0,00 |
| Kurang memuaskan | 1 | 33,33 |
| Cukup memuaskan | 1 | 33,33 |
| Memuaskan | 1 | 33,33 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 33% responden menyatakan puas terhadap ketersediaan dan kemutakhiran sarana akademik (misal: alat laboratorium,

alat audio visual, meja, kursi, papan tulis, dll), 33% menyatakan cukup puas, tapi ada 33,33% yang menyatakan kurang puas.

8. Kondisi dan perawatan sarana akademik (misal: alat laboratorium, alat audio visual, meja, kursi, papan tulis dll).

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 1 | 33,33 |
| Kurang memuaskan | 0 | 0,00 |
| Cukup memuaskan | 0 | 0,00 |
| Memuaskan | 2 | 66,67 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 66,67% responden menyatakan puas terhadap kondisi dan perawatan sarana akademik, tapi 33,33% menyatakan tidak puas.

9. Ketersediaan sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 1 | 33,33 |
| Kurang memuaskan | 0 | 0,00 |
| Cukup memuaskan | 0 | 0,00 |
| Memuaskan | 2 | 66,67 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 66,67% responden menyatakan puas terhadap ketersediaan sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), tapi 33,33% menyatakan tidak puas.

10. Efektivitas dan efisiensi sarana TIK yang ada dalam mendukung pekerjaan anda sebagai Dosen/Tenaga Kependidikan/Mahasiswa.

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 1 | 33,33 |
| Kurang memuaskan | 0 | 0,00 |
| Cukup memuaskan | 0 | 0,00 |
| Memuaskan | 2 | 66,67 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 66,67% responden menyatakan puas terhadap efektivitas dan efisiensi sarana TIK yang ada dalam mendukung pekerjaan sebagai Dosen/Tenaga Kependidikan/Mahasiswa, tapi 33,33% menyatakan tidak puas.

11. Ketersediaan prasarana akademik (misal: ruang kuliah, ruang laboratorium, ruang seminar, ruang perpustakaan, dll), kebersihan.

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 1 | 33,33 |
| Kurang memuaskan | 0 | 0,00 |
| Cukup memuaskan | 0 | 0,00 |
| Memuaskan | 2 | 66,67 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 66,67% responden menyatakan puas terhadap ketersediaan prasarana akademik, tapi 33,33% menyatakan tidak puas.

12. Kebersihan dan kenyamanan prasarana akademik.

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 1 | 33,33 |
| Kurang memuaskan | 0 | 0,00 |
| Cukup memuaskan | 1 | 33,33 |
| Memuaskan | 1 | 33,33 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 33,33% responden menyatakan puas terhadap kebersihan dan kenyamanan prasarana akademik, 33,33% menyatakan cukup puas, tapi ada 33,33% yang menyatakan tidak puas.

13. Ketersediaan prasarana non-akademik (misal: ruang toilet, taman, akses jalan, dll).

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 1 | 33,33 |
| Kurang memuaskan | 0 | 0,00 |
| Cukup memuaskan | 1 | 33,33 |
| Memuaskan | 1 | 33,33 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 33,33% responden menyatakan puas terhadap ketersediaan prasarana non-akademik, 33,33% menyatakan cukup puas, tapi ada 33,33% yang menyatakan tidak puas.

14. Kebersihan dan kenyamanan prasarana non-akademik.

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|------------------|------------------|-------------------|
| Tidak memuaskan | 1 | 33,33 |
| Kurang memuaskan | 0 | 0,00 |
| Cukup memuaskan | 1 | 33,33 |
| Memuaskan | 1 | 33,33 |
| Sangat memuaskan | 0 | 0,00 |
| Total | 3 | 100,00 |

Berdasarkan data di atas, 33,33% responden menyatakan puas terhadap kebersihan dan kenyamanan prasarana non-akademik, 33,33% menyatakan cukup puas, tapi ada 33,33% yang menyatakan tidak puas.

15. Beberapa komentar dari responden:

- Semoga menjadi lebih baik
- Semoga ke depannya bisa lebih baik lagi
- Aman
- Sangat baik
- Untuk kedepannya harus lebih baik lagi dalam segala bidang akademik
- Sangat baik
- Semuanya memuaskan
- Sebaiknya mhs yg ujian skripsi dilengkapi dengan pad untuk bisa mempresentasikan skripsinya agar dosen penilai bisa mengetahui sejauh mana penguasaan mahasiswa akan materi skripsinya
- Ditingkatkan.

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana adalah 3,00.

EVALUASI

Responden di bulan November hanya tiga tapi meningkat dari bulan-bulan sebelumnya (September: 1, Oktober 0). Perlu didalami apakah memang respondennya sedikit atau ada kelalaian sehingga pihak yang memanfaatkan layanan tidak dapat mengisi kuesioner ini.

Skor rata-rata hanya 3 (kategori: cukup memuaskan), terendah sejauh ini dengan mengecualikan bulan-bulan yang tidak ada responden.

Perlu diperhatikan bahwa untuk semua indikator kepuasan terdapat respons yang negatif (kurang memuaskan atau tidak memuaskan).

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 mengadakan rapat dengan tenaga Pendidikan yang menangani bidang ini agar kepuasan pengguna bisa meningkat pada bulan berikutnya.

Demikian laporan ini dibuat sebagai dokumen pemantauan layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Fakultas Teknik Unsrat.

Manado, 1 Desember 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



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