

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

Bulan OKTOBER



**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 : Oktober 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 Perancangan dan Konstruksi: 2 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	0	0,00
Memuaskan	1	50,00
Sangat memuaskan	1	50,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, 50% responden menyatakan ketersediaan peralatan untuk pelaksanaan praktikum/penelitian “Memuaskan”, dan 50% menyatakan “Sangat 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	1	50,00
Sangat memuaskan	1	50,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, 50% responden menyatakan kondisi peralatan saat dijalankan “Memuaskan”, dan 50% menyatakan “Sangat 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	1	50,00
Sangat memuaskan	1	50,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, 50% responden menyatakan ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian “Memuaskan”, dan 50% menyatakan “Sangat 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	0	0,00
Sangat memuaskan	2	100,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% responden menyatakan kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan “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	0	0,00
Sangat memuaskan	2	100,00
Total	2	100,00

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

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, 50% responden 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, 50% responden 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	0	0,00
Sangat memuaskan	2	100,00
Total	2	100,00

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

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	0	0,00
Sangat memuaskan	2	100,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin menyatakan “Sangat memuaskan” terhadap kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum.

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	0	0,00
Sangat memuaskan	2	100,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin menyatakan “Sangat memuaskan” dengan ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian.

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	0	0,00
Sangat memuaskan	2	100,00
Total	2	100,00

Berdasarkan data di atas, 100% mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Mesin menyatakan “Sangat memuaskan” terhadap penataan dan pengaturan peralatan dan bahan praktikum.

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	0	0,00
Sangat memuaskan	2	100,00
Total	2	100,00

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

13. Kebersihan.

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

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

14. Kenyamanan.

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

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

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Teknik Mesin adalah 4,82.

EVALUASI

Perlu didalami apakah memang bulan Oktober apakah memang hanya 2 mahasiswa yang beraktivitas di laboratorium, atau ada kelalaian dari pihak laboratorium yang tidak memberikan kuesioner kepada mahasiswa untuk diisi. Meskipun responden bertambah, tapi masih terlalu sedikit.

Skor rata-rata meningkat secara signifikan dari bulan sebelumnya 3,00 menjadi 4,82 pada bulan Oktober 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, 4 November 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