

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI
SERVQUAL & IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) MATRIX
STUDI KASUS: LABORATORIUM PENGAJARAN LABORATORIUM
TERPADU UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata – 1 Pada
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri



Disusun Oleh:

Raisa Adjeng Aldhiza (17522097)

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya mengakui karya ini merupakan hasil kerja saya sendiri kecuali ringkasan dan kutipan yang sudah saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian hari terbukti pengakuan saya tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual, maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 06 Desember 2021



Raisa Adjeng Aldhiza

17522097

LEMBAR KETERANGAN PENELITIAN

LEMBAR SELESAI PENELITIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

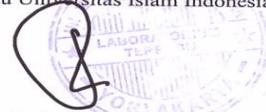
Nama : Raisa Adjeng Aldhiza
NIM : 17522097
Fakultas/Jurusan : Fakultas Teknologi Industri/Teknik Industri
Instansi : Universitas Islam Indonesia

Yang tersebut diatas benar-benar telah melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi mulai bulan Juli – Desember 2021 dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI SERVQUAL & IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS MATRIX: STUDI KASUS LABORATORIUM PENGAJARAN LABORATORIUM TERPADU UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA”

Demikian Surat Keterangan ini disampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 06 Desember 2021
Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia



Rudy Syahputra, S.Si.,M.Si.,Ph.D.

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI
SERVQUAL & *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) MATRIX:
STUDI KASUS LABORATORIUM PENGAJARAN, LABORATORIUM TERPADU
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**



Oleh:

Nama : Raisa Adjeng Aldhiza

NIM : 17522097

Yogyakarta, 09 Desember 2021

Menyetujui,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Suci Miranda', is written over the text 'Menyetujui,'.

Suci Miranda, S.T., M.Sc.

NIP 155220508

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI SERVQUAL &
 IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS MATRIX: STUDI KASUS LABORATORIUM
 PENGAJARAN, LABORATORIUM TERPADU UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

TUGAS AKHIR

Oleh:

Nama : Raisa Adjeng Aldhiza
 Nim : 17522097
 Fakultas/Jurusan : FTI/Teknik Industri

Telah dipertahankan didepan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 02 Februari 2022

Tim Penguji

Suci Miranda, S.T., M.Sc.

Ketua

Muhammad Ragil Survoputro, S.T., M.Sc

Anggota I

Sri Indrawati, S.T., M.Eng

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Dr. Tuganinmawan, S.T., M.M.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahiim

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah memberikan seluruh kasih sayang, dukungan, doa yang tidak ada henti kalian ucapkan untuk keberhasilan dan kelancaran ku.

Dan

Saudari, sahabat dan seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini

HALAMAN MOTTO

“Create the highest, grandest vision possible for your life, because you become what you believe”

- Oprah Winfrey -

“A winner is a dreamer who never gives up”

- Nelson Mandela -

الجامعة الإسلامية
الاستدراك والتدوير

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“ Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang”

Assalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah *rabbi’ alamin*, Puji Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, dan hidayah-Nya. Tak lupa shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti saat sekarang ini. Atas izin Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI *SERVQUAL & IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) MATRIX STUDI KASUS: LABORATORIUM PENGAJARAN, LABORATORIUM TERPADU UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA”** dengan lancar dan terselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam rangka memperoleh gelar sarjana Strata-1 pada program studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengimplementasikan teori yang telah diperoleh selama bangku perkuliahan dan berusaha untuk menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada realita di lapangan. Dalam penyelesaian tugas Akhir ini, saya sebagai penulis mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia.

4. Ibu Suci Miranda, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu pengetahuan, saran dan arahan, serta dukungan hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
5. Kepada pihak Laboratorium Terpadu, khususnya Kepala Laboratorium, staff dan asisten Laboratorium Pengajaran selaku *expert* dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktu, membimbing, dan memberikan saran dan masukan terhadap terlaksananya tugas akhir ini
6. Kedua orang tua saya, Papa tersayang, Sahwil Fitri dan mama tercinta Intam Kurnia yang telah mendidik, menyayangi, selalu memberi cinta dan kasih, do'a dan dukungan untuk saya yang tiada hentinya.
7. Saudari saya, Rheiny Aldila Putri Wika atas dukungan morill dan materil yang diberikan kepada saya.
8. Para sahabatku semasa perkuliahan, Inaya Lia Anugrah, Putrama Aulia Al-Khairi, Salwa Kamilia Hasna, Krishanda, Muhammad Gamal R dan rekan-rekan Lab ERP UII, terima kasih atas bantuan, dukungan semasa perkuliahan dan melewati suka duka perkuliahan bersama-sama.
9. Sahabat saya, Bella Natalia, Joshua Kyrie Eleison terimakasih atas bantuan, dan dukungan semasa perkuliahan.
10. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 2017 yang secara langsung dan tidak langsung memberikan dukungan dan semangat serta seluruh pihak yang turut mebanut, mendukung dan mendo'akan hingga terselesaikan nya Tugas Akhir ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih terdapat kekurangan, sehingga penulis berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun kedepan nya sehingga penelitian ini dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga penelitian ini dapat mendatangkan manfaat untuk semua pihak.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 06 Desember 2021

Raisa Adjeng Aldhiza

NIM. 17522097

ABSTRAK

Dalam menjalankan peran sebagai lembaga pendidikan, universitas memiliki beberapa fasilitas penunjang akademik, salah satunya laboratorium. Laboratorium Terpadu UII memiliki berbagai layanan seperti Laboratorium Pengajaran yang terdiri dari Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, laboratorium pengajaran rutin melakukan proses evaluasi kepuasan pelanggan namun alat ukur kuesioner yang digunakan di masing-masing laboratorium berbeda dan belum sesuai dengan standar Sistem Penjaminan Mutu (SPM) UII. Tujuan dari penelitian ini ialah merancang kuesioner kepuasan pelanggan yang sesuai dengan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) UII untuk mengukur kepuasan pelanggan diantaranya kepuasan pihak prodi dan praktikan yang berasal dari 8 Program Studi dan menentukan indikator prioritas yang mempengaruhi kepuasan menggunakan integrasi metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil yang diperoleh ialah rancangan 3 kuesioner terstandar untuk mengukur kepuasan layanan dan fasilitas menggunakan dimensi layanan yang disesuaikan dengan SPM UII. Lalu berdasarkan metode SERVQUAL diperoleh rata-rata *gap* bernilai negatif (-) untuk masing-masing kuesioner kepuasan prodi dan praktikan terhadap layanan dan fasilitas laboratorium pengajaran yang berarti masih terdapat kesenjangan antara kepuasan yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Kemudian berdasarkan metode IPA Matrix diperoleh indikator yang masuk kedalam prioritas utama perbaikan (Kuadran I) baik untuk pihak prodi maupun praktikan terhadap layanan dan fasilitas laboratorium pengajaran.

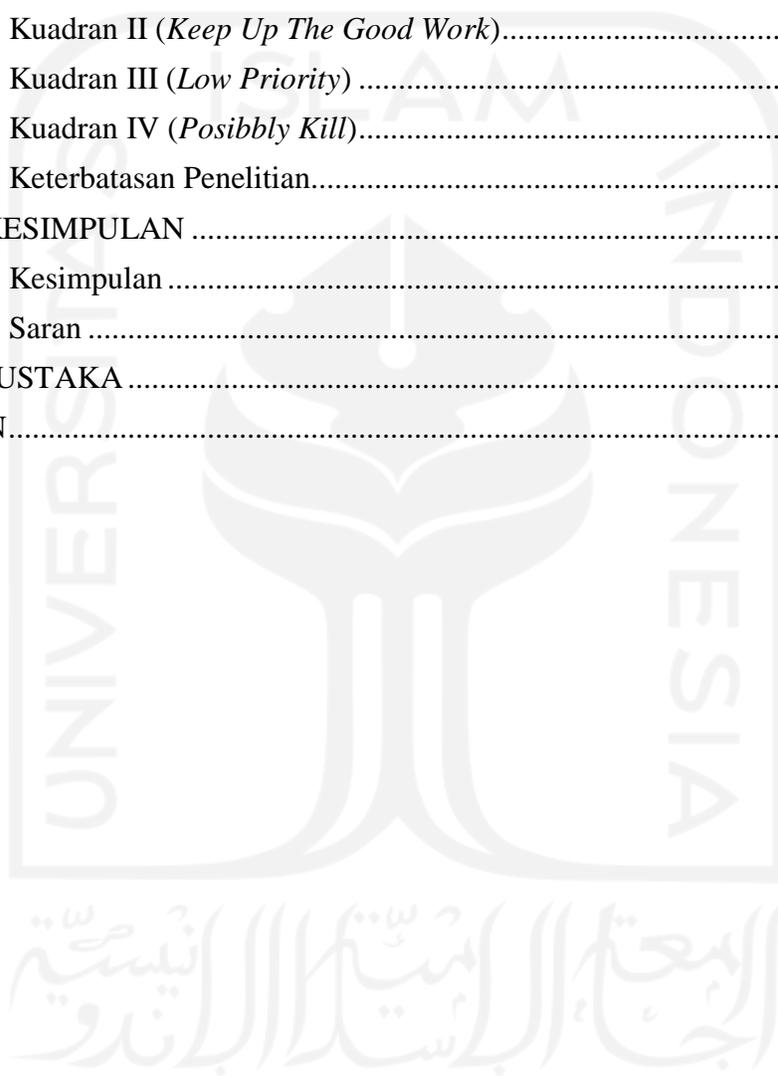
Kata Kunci: *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Laboratorium Pengajaran, *SERVQUAL*, Sistem Penjaminan Mutu (SPM).

DAFTAR ISI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI <i>SERVQUAL</i> & <i>IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA) MATRIX STUDI KASUS: LABORATORIUM PENGAJARAN LABORATORIUM TERPADU UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA	i
PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR KETERANGAN PENELITIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan Laporan TA.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Deduktif.....	10
2.1.1 Jasa atau Layanan	10
2.1.2 Fasilitas	11
2.1.3 Kualitas Layanan	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.5 Layanan Laboratorium.....	13
2.1.6 <i>Service Quality</i> (<i>SERVQUAL</i>).....	13
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Matrix	14
2.1.8 Sampel dan Kecukupan Data.....	16

2.1.9	Uji Reliabilitas dan Validitas.....	17
2.2	Kajian Induktif.....	18
2.2.1	Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.2	Kepuasan Pelanggan, Laboratorium.....	19
2.2.3	Kepuasan Pelanggan, <i>SERVQUAL (Gap Analysis)</i> , IPA Matrix.....	21
2.2.4	Kepuasan Pelanggan, Laboratorium, <i>SERVQUAL</i> , IPA Matrix, Indonesia	21
BAB III	METODE PENELITIAN.....	27
3.1	Objek Penelitian.....	27
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3	Alur Penelitian.....	30
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	34
4.1	Profil Organisasi.....	34
4.1.1	Deskripsi Laboratorium Terpadu UII.....	34
4.1.2	Visi dan Misi Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia.....	34
4.1.3	Struktur Organisasi Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia.....	35
4.2	Desain/Rancangan Ulang Kuesioner.....	36
4.2.1	Perancangan Kuesioner.....	36
4.2.2	Penyebaran Kuesioner.....	52
4.2.3	Uji Kecukupan Data.....	63
4.2.4	Uji Validitas Data dan Reliabilitas.....	64
4.3	Perhitungan Nilai <i>Service Quality (Gap)</i>	69
4.3.2	Perhitungan Nilai <i>SERVQUAL (gap)</i> Prodi.....	70
4.3.3	Perhitungan Nilai <i>SERVQUAL</i> Praktikan Terhadap Layanan Laboratorium.....	74
4.3.4	Perhitungan Nilai <i>SERVQUAL</i> Kepuasan Praktikan Terhadap Fasilitas.....	87
4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA) Matrix</i>	96
4.4.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Kepuasan Prodi Terhadap Layanan Laboratorium Pengajaran.....	96
4.4.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan.....	99
4.4.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Kepuasan Praktikan Terhadap Fasilitas.....	104
BAB V	PEMBAHASAN.....	110
5.1	Analisis Perancangan Kuesioner.....	110
5.2	Analisis <i>Service Quality (Gap)</i>	111

5.2.1	Analisis <i>SERVQUAL</i> Kepuasan Prodi Terhadap Layanan Laboratorium	112
5.2.2	Analisis <i>SERVQUAL</i> Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan Laboratorium 114	
5.2.3	Analisis <i>SERVQUAL</i> Kepuasan Praktikan terhadap Fasilitas Laboratorium	120
5.3	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	126
5.3.1	Kuadran I (<i>Concentrate Here/Prioritas Utama</i>).....	126
5.3.2	Kuadran II (<i>Keep Up The Good Work</i>).....	147
5.3.3	Kuadran III (<i>Low Priority</i>)	154
5.3.4	Kuadran IV (<i>Posibbly Kill</i>).....	159
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	164
BAB VI	KESIMPULAN	165
6.1	Kesimpulan	165
6.2	Saran	166
DAFTAR PUSTAKA	168
LAMPIRAN	172



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4. 1 Kuesioner Fisika Dasar Sebelumnya	36
Tabel 4. 2 Kuesioner Kimia Dasar Sebelumnya	37
Tabel 4. 3 Pemetaan SPM dan Indikator Rancangan Layanan Prodi	39
Tabel 4. 4 Pemetaan SPM dan Indikator Rancangan Layanan Praktikan.....	40
Tabel 4. 5 Pemetaan SPM dan Indikator Rancangan Fasilitas	42
Tabel 4. 6 Daftar Pertanyaan Kuesioner Prodi	44
Tabel 4. 7 Daftar Pertanyaan Kuesioner Layanan Praktikan.....	47
Tabel 4. 8 Daftar Pertanyaan Kuesioner Fasilitas.....	50
Tabel 4. 9 Tabel Pengisian Kuesioner Prodi.....	53
Tabel 4. 10 Tabel Pengisian Kuesioner Praktikan Layanan	56
Tabel 4. 11 Tabel Pengisian Kuesioner Praktikan Fasilitas.....	61
Tabel 4. 12 Uji Validitas Prodi	65
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Prodi	69
Tabel 4. 14 Nilai <i>SERVQUAL</i> Prodi.....	70
Tabel 4. 15 Nilai <i>SERVQUAL</i> Layanan Laboratorium Pengajaran	74
Tabel 4. 16 Nilai <i>SERVQUAL</i> Layanan Laboratorium Fisika Dasar.....	78
Tabel 4. 17 Nilai <i>SERVQUAL</i> Layanan Laboratorium Kimia Dasar.....	81
Tabel 4. 18 Nilai <i>SERVQUAL</i> Layanan Laboratorium Instrumentasi	85
Tabel 4. 19 Nilai <i>SERVQUAL</i> Fasilitas Laboratorium Pengajaran.....	87
Tabel 4. 20 Nilai <i>SERVQUAL</i> Fasilitas Laboratorium Fisika Dasar	90
Tabel 4. 21 Nilai <i>SERVQUAL</i> Fasilitas Laboratorium Kimia Dasar	92
Tabel 4. 22 Nilai <i>SERVQUAL</i> Fasilitas Laboratorium Instrumentasi.....	94
Tabel 4. 23 IPA Matrix Kepuasan Prodi.....	97
Tabel 4. 24 IPA Matrix Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan Keseluruhan.....	99
Tabel 4. 25 IPA Matrix Kepuasan Praktikan Terhadap Fasilitas Keseluruhan	105
Tabel 5. 1 Kuadran I Layanan Prodi.....	126
Tabel 5. 2 Kuadran I Layanan Keseluruhan	130
Tabel 5. 3 Kuadran I Layanan Lab Fisika	132
Tabel 5. 4 Kuadran I Layanan Lab Kimia	135
Tabel 5. 5 Kuadran I Layanan Lab Instrumentasi	138
Tabel 5. 6 Kuadran I Fasilitas Lab Keseluruhan	141
Tabel 5. 7 Kuadran I Fasilitas Lab Fisika	142
Tabel 5. 8 Kuadran I Fasilitas Lab Kimia.....	145
Tabel 5. 9 Kuadran I Fasilitas Lab Instrumentasi	146
Tabel 5. 10 Kuadran II Layanan Prodi	148
Tabel 5. 11 Kuadran II Layanan Praktikan.....	149
Tabel 5. 12 Kuadran II Fasilitas Praktikan	152
Tabel 5.13 Kuadran III Prodi	155
Tabel 5.14 Kuadran III Layanan Praktikan	155
Tabel 5.15 Kuadran III Fasilitas Praktikan.....	158
Tabel 5.16 Kuadran IV Prodi.....	160
Tabel 5.17 Kuadran IV Layanan Praktikan	160

Tabel 5. 18 Kuadran IV Fasilitas Praktikan.....163



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kuesioner Sebelumnya	3
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	30
Gambar 4. 1 Logo Laboratorium Terpadu UII	34
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Laboratorium Terpadu UII	35
Gambar 4. 3 Diagram Asal Prodi.....	53
Gambar 4. 4 Pengisian Tingkat Kepentingan Indikator Prodi	54
Gambar 4. 5 Pengisian Tingkat Kepuasan Indikator Prodi	55
Gambar 4. 6 Diagram Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4. 7 Diagram Asal Prodi/Jurusan	56
Gambar 4. 8 Pengisian Tingkat Kepentingan Praktikan Terhadap Layanan	58
Gambar 4. 9 Pengisian Tingkat Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan.....	59
Gambar 4. 10 Diagram Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4. 11 Diagram Asal Prodi.....	60
Gambar 4. 12 Pengisian Tingkat Kepentingan Praktikan Terhadap Praktikan	62
Gambar 4. 13 Pengisian Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas Laboratorium..	63
Gambar 4. 14 Diagram Kartesius Prodi	97
Gambar 4. 15 Diagram Kartesius Layanan Keseluruhan.....	99
Gambar 4. 16 Diagram Kartesius Layanan Fisika Dasar.....	102
Gambar 4. 17 Diagram Kartesius Layanan Laboratorium Kimia Dasar	103
Gambar 4. 18 IPA Matrix Layanan Laboratorium Instrumentasi.....	104
Gambar 4. 19 Diagram Kartesius Fasilitas Laboratorium Pengajaran	105
Gambar 4. 20 Diagram Kartesius Fasilitas Laboratorium Fisika Dasar	107
Gambar 4. 21 Diagram Kartesius Fasilitas Laboratorium Kimia Dasar	108
Gambar 4. 22 Diagram Kartesius Fasilitas Laboratorium Instrumentasi	109

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut UU Nomor 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat 1 menyatakan bahwa Pendidikan merupakan suatu usaha sadar dan terencana yang dilakukan untuk mewujudkan proses pembelajaran agar peserta didik mampu secara aktif mengembangkan potensi diri untuk memiliki kecerdasan, akhlak dan keterampilan yang diperlukan. Pendidikan sendiri dapat ditempuh melalui beberapa jenjang salah satunya ialah Pendidikan Tinggi. Berdasarkan UUD Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, salah satu bentuk Pendidikan Tinggi ialah Universitas. Sebagai lembaga pendidikan, universitas memiliki peran dan tanggung jawab yang tertuang pada 3 pilar Tri Dharma yaitu Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian dan Pengembangan serta Pengabdian Masyarakat. Pendidikan dan pengajaran mengacu pada proses *transfer of knowledge* kepada peserta didik agar mampu mengembangkan potensi diri secara aktif. Penelitian dan Pengembangan berperan mendorong laju kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memiliki kontribusi yang besar untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Kemudian, Pengabdian Masyarakat sebagai salah satu pilar yang sangat penting untuk memberikan kontribusi langsung kepada masyarakat (Kemendikbud, 2021)

Dalam menjalankan peran sebagai lembaga pendidikan, universitas memiliki beberapa fasilitas penunjang akademik, salah satunya ialah Laboratorium. Menurut Peraturan Menteri (PM) Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 03/Januari/2010, Laboratorium Pendidikan merupakan prasarana akademik yang terdapat pada lembaga pendidikan berupa ruangan tertutup maupun terbuka yang secara sistematis dikelola untuk kepentingan pengujian, kalibrasi, pengajaran berdasarkan metode tertentu yang bertujuan untuk pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Laboratorium Terpadu UII merupakan salah satu fasilitas akademik Universitas Islam Indonesia yang berdiri sejak tahun 2004 yang terdiri dari Laboratorium Pengujian telah tersertifikasi ISO/IEC 17025: 2017 sehingga kualitas mutu pengujian terjamin oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). ISO/IEC 17025:2017 sendiri dikembangkan dengan tujuan meningkatkan kepercayaan dalam pengoperasian laboratorium yang menunjukkan bahwa laboratorium beroperasi dengan kompeten, handal dan terpercaya (Badan Standarisasi Nasional, 2018). Kemudian Laboratorium Pengajaran yang terdiri dari Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi sebagai salah satu fasilitas penunjang proses pembelajaran, yaitu berfungsi sebagai fasilitator dalam pelaksanaan praktikum kimia dasar, Fisika Dasar dan instrumen bagi mahasiswa internal UII maupun mahasiswa dari Perguruan Tinggi lainnya.

Dalam rangka mewujudkan dan meningkatkan kemampuan UII menjadi *Research University* dan memiliki laboratorium yang handal di persaingan global dengan kualitas dan mutu terstandarisasi ISO/IEC 17025: 2017 maka Laboratorium Terpadu UII khususnya Laboratorium Pengajaran harus dapat memperhatikan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan kepada setiap *stakeholder* internal seperti tenaga pendidik dan peserta didik maupun *stakeholder* eksternal seperti peneliti serta masyarakat umum yang menggunakan layanan dan fasilitas secara langsung, karena menurut Lukum & Paramata (2015) Kesuksesan dari sebuah laboratorium ditentukan dari kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan, apalagi berbicara mengenai peran laboratorium sebagai unit pelaksana teknis dari sistem pembelajaran yang ada di Perguruan Tinggi yang memiliki peran penting dalam terlaksananya kegiatan akademik dan pengembangan kognitif, psikomotorik dan afektif.

Pada hakikatnya, pelayanan merupakan suatu hal yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan terhadap apapun yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Sedangkan fasilitas merupakan tampilan, kemampuan sarana dan prasarana yang ditujukan kepada pihak eksternal dalam rangka mendukung kenyamanan dari pengguna yang digunakan sebagai media untuk memperoleh kepuasan (Tjiptono, 2004). Layanan dan fasilitas yang memadai akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dihasilkan, dimana semakin tinggi tingkat kepuasan dan respon positif yang diberikan maka permintaan terhadap jasa yang ditawarkan akan semakin meningkat (Kotler, 2003). Selain itu, Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila layanan, fasilitas serta kinerja yang

dirasakan sesuai dengan harapan yang diharapkan, sebaliknya jika harapan tidak dapat terpenuhi maka kepuasan tidak dapat tercapai, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan bergantung dengan besarnya harapan dan persepsi yang dimiliki oleh pelanggan terhadap kualitas dari layanan maupun fasilitas (Theresia & Bangun, 2017).

Untuk meningkatkan kinerja layanan, setiap tahunnya Badan Penjaminan Mutu (BPM) UII rutin melaksanakan AMI (Audit Mutu Internal) yang mengacu pada Sistem Penjaminan Mutu (SPM) Layanan (Inisial Y) dan Fasilitas (Inisial F) untuk Laboratorium Terpadu UII yang tertera dalam standar SPM UII MERCY OF GOD. SPM memuat kegiatan sistematis dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan salah satu *stakeholder* Laboratorium Terpadu yaitu Kepala Laboratorium Instrumen, saat ini indikator standar layanan dan fasilitas yang ada pada Laboratorium Pengajaran belum mengacu pada Sistem Penjaminan Mutu (SPM) UII dan proses pengukuran kepuasan layanan dan fasilitas masih dilakukan secara terpisah oleh masing-masing laboratorium sehingga belum ada penyamaan persepsi mengenai indikator dalam pengukuran kepuasan layanan dan fasilitas. Berikut merupakan kuesioner dari masing-masing laboratorium:

Kimia Dasar		Fisika Dasar	
Kemampuan mendorong praktikan untuk aktif dalam pelaksanaan praktikum *		Kuesioner Kepuasan Mahasiswa di Laboratorium Fisika Dasar UII (Semester Genap TA 2020/2021)	
	1 2 3 4	17522097@studente.uil.ac.id Switch account	
Septian Arfan	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Your email will be recorded when you submit this form	
Greef Rose A	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	* Required	
M.Fahmi K	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	RELIABILITY (Kehandatan)	
Khoirrotun Nafilla	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Seberapa penting pernyataan berikut?Harapan: 1 = Sangat tidak penting; 2 = Tidak penting; 3 = Cukup penting; 4 = Penting; 5 = Sangat penting *	
Siti Mahmudha	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 5	
Meidita Kumala S	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Kemampuan Asisten Dalam Penyampaian Materi	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Tri Wulan Sari	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Kesepatan Waktu Asisten Dalam Mengajar	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
		Kemampuan Asisten Dalam Melakukan Penilaian Yang Adil & Transparan	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
		Jadwal Praktikum Berlangsung Sesuai Jadwal	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
		Kesiapan Asisten Dalam Menanggapi Permasalahan Yang Dihadapi Praktikan/Mahasiswa	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Kemampuan memotivasi praktikan untuk menggali referensi yang sesuai *			

Gambar 1. 1 Kuesioner Sebelumnya

Pada Gambar 1.1 dapat diketahui bahwa belum terdapat standarisasi dari kuesioner yang digunakan oleh Laboratorium Pengajaran, dimana masing-masing kuesioner masih

menggunakan beberapa indikator sederhana saja dan belum disesuaikan dengan indikator layanan dan fasilitas yang terdapat pada SPM UII yang belaku sehingga proses pengukuran dan penilaian kepuasan yang dihasilkan masih belum mencakup seluruh aspek penilaian layanan dan fasilitas serta hasil tidak objektif, dimana hal ini tentu sangat berpengaruh pada saat proses pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI) yang rutin dilaksanakan setiap tahun, Sehingga permasalahan tersebut menjadi catatan penting untuk pelaksanaan Audit Mutu Internal kedepannya.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, pengelolaan laboratorium dilakukan untuk mengkaji pelayanan dan fasilitas yang dimiliki dimana kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan laboratorium berdampak positif terhadap loyalitas penggunaan layanan dan fasilitas. Dalam hal ini, upaya untuk memenuhi keinginan dari pelanggan dengan menggunakan umpan balik merupakan salah satu cara yang tepat yang dilakukan oleh laboratorium untuk dapat terus meningkatkan pelayanan yang diberikan. Selain itu penting untuk melakukan proses identifikasi item yang dapat mempengaruhi kepuasan dan pengukuran tingkat kepuasan terkait dengan layanan dan fasilitas demi menjamin keberlangsungan dari sebuah sistem pendidikan, dimana hasil dari pengukuran tingkat kepuasan ini dapat digunakan sebagai input untuk menetapkan strategi dalam rangka meningkatkan kualitas sistem pembelajaran (Lukum & Paramata, 2015).

Dalam menilai dan mengukur kepuasan terdapat beberapa metode yang bisa digunakan diantaranya ialah penelitian yang dilakukan oleh Utami, Rohayati & Tripiawan, (2018) menggunakan KANO dan *true customer needs* untuk mengetahui atribut yang terlibat dalam kepuasan, kemudian Alain et al., (2021) menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk mengetahui pengaruh dan kepentingan dari setiap indikator layanan yang terlibat, sehingga berdasarkan penelitian diatas dapat dilihat bahwa terdapat berbagai macam metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kepuasan.

Selain metode diatas, dalam menilai dan evaluasi persepsi dan harapan pelanggan dapat digunakan model *SERVQUAL*, dimana model ini merupakan model yang populer digunakan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & L, (1985). Model ini dijadikan sebagai salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kesenjangan kualitas layanan dan fasilitas yang memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Ahmed, dkk., 2010). Menurut UKEssays, (2018) kelebihan dari penggunaan

SERVQUAL ialah dapat digunakan di setiap sektor pelayanan diantaranya kesehatan, perbankan, ritel, restaurant, industri telekomunikasi dan layanan pendidikan. Lalu, SERVQUAL memiliki kerangka dasar yang dapat disesuaikan dengan indikator spesifik yang dimiliki oleh perusahaan, sehingga dapat diadaptasi sesuai dengan kebutuhan. Selain itu dapat digunakan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara teratur yang memungkinkan perusahaan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan layanan yang dapat memenuhi harapan dan kepuasan dari pelanggan. Kesenjangan dan *gap* yang diperoleh dilanjutkan dengan pengolahan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), dimana menurut Martila & James (1997) IPA digunakan sebagai alat identifikasi kepuasan pelanggan dan alat evaluasi yang kuat bagi praktisi dan akademisi untuk mengetahui atribut yang berjalan dengan baik dan atribut yang perlu ditingkatkan, yang memerlukan tindakan segera (Wong, Hideki, & George, 2011) dan menurut Abalo, Varela, & Manzano (2007) IPA mudah dipahami untuk mengidentifikasi atribut produk atau layanan yang paling penting untuk tindakan manajerial, sebagai sarana untuk mengembangkan organisasi yang sukses untuk mencapai keunggulan atas pesaing.

Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan perancangan kembali kuesioner dengan menggunakan dimensi pelayanan yang disesuaikan dengan indikator pada SPM UII yang kemudian diukur kesenjangan nilai kepentingan dan kepuasan dengan menggunakan SERVQUAL dan metode IPA Matrix untuk mengetahui prioritas item perbaikan dalam rangka peningkatan mutu laboratorium dan sebagai salah satu upaya Laboratorium Pengajaran untuk melakukan perbaikan dan evaluasi secara berkala guna meningkatkan kualitas dalam rangka menyesuaikan daya saing yang semakin tinggi dan menjaga mutu internal pada saat dilakukan Audit Mutu Internal (AMI) yang dilaksanakan setiap tahun serta mewujudkan UII 2050 sebagai *Research University*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang dapat diketahui bahwa masing-masing Laboratorium Pengajaran sudah memiliki kuesioner kepuasan pelanggan namun masih belum terstandarisasi dan mengacu pada SPM UII khususnya pada bagian kualitas Layanan dan fasilitas dengan nomor dokumen PM-UII-19 dan PM-UII-11, sehingga rumusan masalah yang diperoleh pada penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimana rancangan ulang kuesioner kepuasan pelanggan terhadap layanan dan fasilitas Laboratorium Pengajaran berdasarkan SPM Universitas Islam Indonesia?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dan fasilitas Laboratorium Pengajaran Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia?
3. Apa saja indikator prioritas perbaikan yang dapat mempengaruhi kepuasan layanan dan fasilitas Laboratorium Pengajaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat, diperoleh tujuan pada penelitian yang akan dilakukan, diantaranya:

1. Merancang kembali kuesioner kepuasan pelanggan terhadap layanan dan fasilitas Laboratorium Pengajaran berdasarkan SPM Universitas Islam Indonesia.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dan fasilitas Laboratorium Pengajaran Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia menggunakan metode SERVQUAL
3. Mengetahui indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan menjadi prioritas perbaikan menggunakan metode IPA Matrix

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh melalui penelitian ini ialah:

- a. Bagi Laboratorium

Manfaat bagi laboratorium pengajaran ialah:

1. Laboratorium Terpadu khususnya Laboratorium Pengajaran memiliki kuesioner pengukuran kepuasan terstandarisasi yang mengacu pada Sistem Penjaminan Mutu (SPM) UII untuk kepentingan AMI (Audit Mutu Internal) UII
 2. Laboratorium Pengajaran UII dapat menilai sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran sebagai fasilitator praktikum Fisika Dasar, kimia dasar dan instrumen melalui metode SERVQUAL
 3. Laboratorium Pengajaran UII dapat mengetahui item yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui prioritas perbaikan indikator layanan dan fasilitas sebagai acuan dalam pelaksanaan evaluasi untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan
- b. Bagi Peneliti ialah dapat merancang dan menganalisis kepuasan pelanggan dan menerapkan pengetahuan serta wawasan mengenai teori yang diperoleh pada mata kuliah yaitu *Service Management* dan Statistika Industri.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan ruang lingkup dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada Laboratorium Pengajaran, Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia yang meliputi Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi.
2. Fokus penelitian ini ialah merancang kembali kuesioner kepuasan dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA Matrix
3. Responden pada penelitian ini meliputi sample dari seluruh populasi praktikan Laboratorium Terpadu angkatan 2018-2020 yang berasal dari 8 jurusan yaitu, dan perwakilan Prodi/Jurusan.
4. Desain kuesioner disusun berdasarkan dimensi layanan yang disesuaikan dengan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) Layanan dan Fasilitas UII
5. Pengambilan data dilakukan secara daring menggunakan media *Google Form*, *Whatsapp*, *Email* dikarenakan terbatasnya mobilitas semasa pandemi Covid-19.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan TA

Sistematika penulisan laporan tugas akhir merupakan gambaran umum secara terstruktur mengenai penelitian yang akan dilakukan. Sistematika penulisan laporan tugas akhir pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan tugas akhir sehingga gambaran umum mengenai penelitian yang akan dilakukan dapat tergambar jelas pada bab ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai kajian pustaka meliputi kajian induktif yang berasal dari jurnal dan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan dan kajian deduktif yang terdiri dari teori-teori yang dijadikan acuan dan dasar dalam menyelesaikan permasalahan yang ada pada penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, jenis data yang digunakan pada penelitian, *flowchart* yang berisi alur penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini terdiri dari data-data yang digunakan dan diperoleh selama penelitian, kemudian dilakukan proses pengolahan data, dimana proses pengolahan data menggunakan metode yang telah ditetapkan. Kemudian hasil pengolahan data diuraikan serta dianalisis dalam bentuk grafik maupun

tabel, yang kemudian hasil pada bab ini akan menjadi acuan untuk pembahasan pada bab V.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai hasil pengolahan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dan juga pada bab ini akan pembahasan mengenai hasil penelitian akan dikaitkan dengan teori yang mendukung penelitian ini.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang akan menjawab tujuan dari penelitian. Kemudian terdapat saran yang dapat digunakan oleh Laboratorium Pengajaran UII dan pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Deduktif

Kajian deduktif merupakan kajian yang membahas mengenai teori-teori yang mendukung serta berhubungan dengan penelitian yang dijadikan dasar dan acuan dalam menyelesaikan masalah dalam penelitian. Berikut merupakan kajian deduktif yang mendukung penelitian ini, yaitu:

2.1.1 Jasa atau Layanan

Jasa merupakan sesuatu yang bersifat *intangibile* (tidak berwujud) yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada pengguna jasa (Dharmesta, 1999).

Sebagai sesuatu yang tidak berwujud, jasa memiliki beberapa karakteristik menurut (Tjiptono, 2002) diantaranya:

1. Tidak Berwujud (*Intengibility*)

Jasa memiliki karakteristik *intangibility* artinya sebelum pengguna jasa membeli jasa tersebut maka jasa tidak dapat dilihat, dirasakan diraba dan didengar. Sehingga hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan atau lembaga penyedia jasa untuk dapat mewujudkan pengalaman pengguna jasa untuk dapat merasakan produk yang tidak berwujud

2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Jasa pada hakikatnya merupakan hal yang terikat dengan penyedia, dimana interaksi antar penyedia jasa dengan pengguna jasa merupakan kekhususan dari proses pemasaran jasa, dimana interaksi ini akan mempengaruhi hasil dari jasa itu sendiri.

3. Keragaman (*Variability*)

Jasa memiliki variabel yang beraneka ragam dan merupakan *non standardized output* yang berarti output jasa bisa beraneka ragam bergantung pada siapa dan kapan dan dimana jasa tersebut ditawarkan.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama serta variatif yang dipengaruhi oleh faktor musiman.

Menurut Dirgantara (2006) Berdasarkan keempat karakteristik diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa dalam suatu pelayanan atau jasa, konsumen tidak hanya mengevaluasi berdasarkan output yang diterima namun juga proses dalam pemenuhan layanan/jasa.

2.1.2 Fasilitas

Menurut Kotler, Philip (2009) dalam Sofyan, dkk (2013) fasilitas ialah sesuatu yang secara fisik disediakan oleh penyedia sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan. Sedangkan Lupiyoadi & Hamdani, (2008) menyatakan bahwa fasilitas merupakan tampilan, kemampuan sarana dan prasarana yang ditujukan kepada pihak eksternal (pengguna) dalam rangka mendukung kenyamanan dari pengguna.

2.1.3 Kualitas Layanan

Definisi kualitas menurut Tjiptono, (2002) ialah suatu kondisi dinamis yang dapat memenuhi dan melebihi harapan baik itu berhubungan dengan sebuah produk, jasa, proses maupun suatu keadaan dilingkungan. Selain itu menurut Kotler (2000) Kualitas layanan merupakan karakteristik dari suatu jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.

Pada umumnya kualitas layanan memiliki 5 dimensi menurut Parasuraman et al., (1985) dalam Abdillah (2017) yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini berkaitan dengan sesuatu yang dapat dilihat secara visual meliputi fasilitas, gedung, peralatan dan lain-lain.

2. *Kehandalan (Reliability)*

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat dan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Sebagai contoh: menunjukkan sikap simpati, ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang setara dan lain-lain

3. *Tanggap (Responsiveness)*

Dimensi ini berkaitan dengan komitmen yang diberikan oleh suatu lembaga untuk dapat menyediakan layanan secara cepat dan tepat

4. *Empati (Empathy)*

Dimensi ini berkaitan dengan sikap bersedia untuk memberikan perhatian kepada pelanggan yang ditunjukkan dengan upaya dalam memahami dan mengerti keinginan dari pelanggan.

5. *Keyakinan (Assurance)*

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh lembaga penyedia jasa untuk memperoleh kepercayaan dari pelanggan. Contohnya ialah: pengetahuan, kesopanan, keamanan dan lain-lain

Kualitas layanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, dimana ketika kualitas layanan mampu memenuhi harapan dari pelanggan maka akan menghadirkan kepuasan pelanggan dan secara tidak langsung pelanggan yang puas akan merekomendasikan suatu pelayanan dari mulut ke mulut (*Word of Mouth*) (Mauidzoh & S, 2020) sehingga suatu lembaga harus menjadikan kualitas layanan menjadi fokus utama dalam menjalankan proses bisnisnya.

2.1.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perasaan yang menggambarkan kegembiraan maupun kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah melalui proses perbandingan antara persepsi dan harapan terhadap layanan yang diterima (P Kotler, 2002). Pelanggan dapat dikatakan puas apabila persepsi terhadap suatu layanan melebihi ekspektasi, dan ketidakpuasan sendiri dapat diartikan ketika output tidak sesuai dengan ekspektasi atau dapat dikatakan berdampak negatif terhadap keberhasilan jasa (Purbasari & Permatasari, 2018).

Menurut Kotler & Amstrong (2008) Terdapat karakteristik dari pelanggan ketika merasa puas terhadap kinerja perusahaan, diantaranya:

1. Kesetiaan(Loyalitas) pelanggan meningkat
2. Akan membeli atau menggunakan lebih banyak ketika terdapat produk/layanan baru
3. Memberi *feedback* positif terhadap perusahaan
4. Kurang sensitif terhadap harga yang ditawarkan oleh pesaing

2.1.5 Layanan Laboratorium

Laboratorium merupakan salah satu unit yang berada di lembaga pendidikan yang didirikan dengan tujuan untuk memfasilitasi kegiatan belajar mengajar mahasiswa (Lukum & Paramata, 2015). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Laboratorium merupakan suatu tempat yang terdiri dari ruangan yang dilengkapi dengan berbagai sarana seperti alat-alat yang memadai untuk melakukan percobaan. Fungsi dari laboratorium ialah sebagai sarana untuk bertukar pengetahuan, memperkuat, membuktikan kebenaran dan mempraktekkan mengenai suatu keilmuan, mengembangkan kemampuan (*skill*). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa laboratorium merupakan unit yang menawarkan jasa, yang mana laboratorium sebagai penyedia melakukan sesuatu berkaitan dengan fungsi dan tujuannya untuk ditawarkan kepada pengguna (pihak lain) yang merupakan mahasiswa.

Dalam hal layanan laboratorium, kepuasan mahasiswa merupakan prioritas utama menurut Lukum (2015), dimana kepuasan tersebut mengacu pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan internal sistem pendidikan yang terdapat pada Perguruan Tinggi khususnya laboratorium, hal ini berkaitan dengan kepuasan yang diperoleh selama proses kegiatan praktikum berlangsung, harapannya kemampuan memenuhi kebutuhan akan berdampak positif terhadap kinerja yang terus meningkat.

2.1.6 Service Quality (SERVQUAL)

Service Quality (SERVQUAL) merupakan metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dimana metode ini sering disebut dengan *Gap Analysis Model*, dimana metode ini mendefinisikan kualitas layanan berasal dari seberapa jauh persepsi pelanggan

terhadap layanan yang diterima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*) (Parasuraman et al., 1985). Kualitas layanan untuk setiap indikator diukur dengan menggunakan skor gap (G), dimana G merupakan selisih antara persepsi layanan (P) dan harapan (E) untuk masing-masing layanan

$$\text{Gap (G)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan (E)} \quad (2.1)$$

Dimana, Jika gap yang dihasilkan bernilai positif, maka kualitas layanan dikatakan memuaskan. Jika sama dengan 0 maka kepuasan dan harapan seimbang, kemudian jika gap bernilai negatif, maka terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan yang berarti kualitas layanan belum memuaskan.

Menurut UKEssays, (2018) metode *Service Quality* (Servqual) memiliki beberapa kelebihan diantaranya ialah:

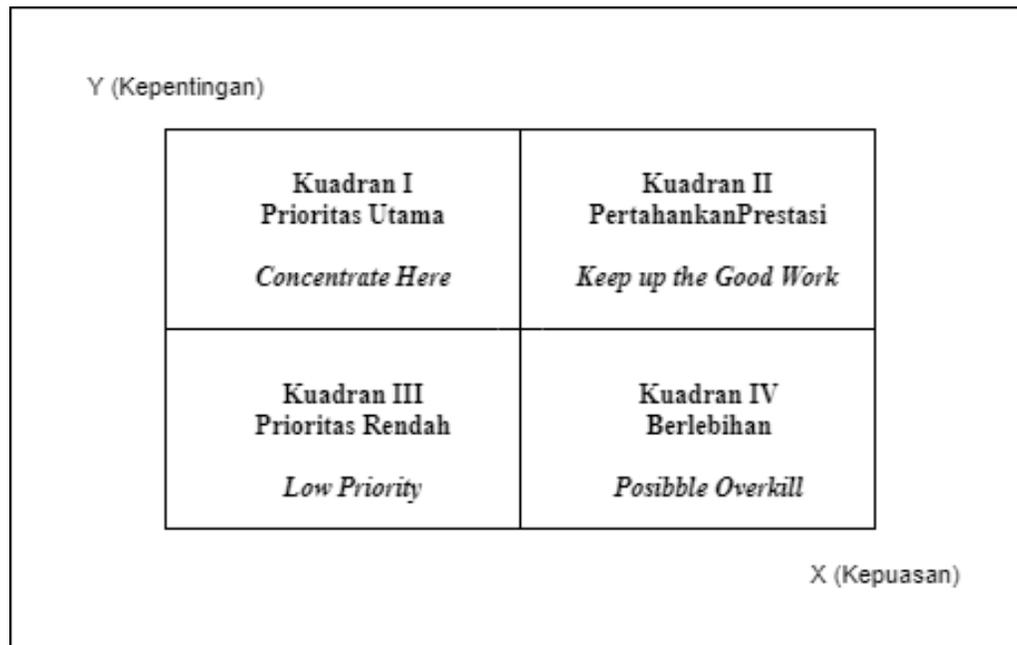
1. Metode Servqual dapat digunakan pada berbagai sektor layanan dalam pengukuran tingkat kepuasan dengan memperlihatkan kualitas layanan melalui survei pelanggan secara berkala
2. Kerangka dasar atribut pada metode servqual dapat disesuaikan dengan atribut spesifik yang dimiliki oleh perusahaan atau lembaga sehingga dapat diadaptasi sesuai dengan kebutuhan
3. Mengetahui dan mengukur ekspektasi dan persepsi dari pelanggan terhadap layanan yang diterima oleh pelanggan sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perusahaan

2.1.7 Importance Performance Analysis (IPA) Matrix

IPA merupakan teknik analisis deskriptif yang dikemukakan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 (Wibisono, 2019) yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas lembaga atau perusahaan untuk ditingkatkan dalam rangka memenuhi dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Matzler, Bailom, Hinterhuber, H, & Pichler, 2004).

Dalam menganalisis kepuasan pelanggan, model *Importance Performance Analysis* (IPA) mengkombinasikan tingkat persepsi yang diwakili dengan sumbu x dan tingkat

harapan yang diwakili oleh sumbu y (Wibisono, 2019). Menurut Hadining (2020) Metode IPA ditampilkan dalam bentuk diagram scater yang terdiri dari 4 kuadran yang dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2. 1 Matriks IPA
(Wibisono, 2019)

- Prioritas Utama (*Concentrate Here*)**
 Kuadran ini terdiri dari indikator yang dianggap penting dan diharapkan ada oleh pelanggan, namun kinerja dari lembaga atau perusahaan dinilai belum dapat memuaskan keinginan pelanggan, sehingga strategi yang dapat dilakukan ialah memfokuskan alokasi dan kinerja sumber daya agar dapat meningkatkan kepuasan.
- Pertahankan Prestasi (*Keep up the Good Work*)**
 Kuadran ini terdiri dari indikator yang dianggap penting dan diharapkan oleh pelanggan, dan kinerja yang dirasakan sudah dapat memuaskan pelanggan, sehingga indikator yang terdapat pada kuadran ini wajib dipertahankan oleh perusahaan atau suatu lembaga agar kepuasan pelanggan terjaga.
- Prioritas Rendah (*Low Priority*)**
 Kuadran ini terdiri dari indikator yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang rendah, artinya indikator-indikator pada kuadran ini dianggap tidak terlalu

penting dan diharapkan oleh pelanggan, sehingga indikator yang masuk kedalam kuadran ini dianggap tidak perlu diprioritaskan oleh perusahaan dikarenakan tidak banyak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4. Berlebihan (*Posibbly Overkill*)

Kuadran ini terdiri dari indikator yang memiliki kepentingan dan kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, sehingga sebaiknya perusahaan menggunakan sumber daya untuk dialokasikan kepada atribut lain yang memiliki tingkat kepentingan dan prioritas yang lebih tinggi agar dapat menghemat penggunaan biaya.

Menurut Wong et al., (2011) dan Sinnun (2017) *Importance Performance Analysis* (IPA) matrix memiliki beberapa kelebihan diantaranya ialah:

1. Hasil tingkat kepentingan dan kepuasan mudah diinterpretasikan dan dapat di plot atau dipetakan secara grafis untuk memudahkan dalam penentuan atribut yang berjalan baik dan aribut yang perlu ditingkatkan
2. Skala yang digunakan mudah dipahami
3. Biaya relatif murah dan pengimplementasian dapat dilakukan dengan sumber daya yang terbatas

2.1.8 Sampel dan Kecukupan Data

Sampel menurut Sugiyono (2017) merupakan bagian dari suatu populasi. Sampel representative merupakan sampel yang dapat mewakili suatu populasi, berikut merupakan salah satu metode penentuan jumlah sampel yaitu menggunakan Rumus Slovin (Supriyanto & Iswandiri, 2017):

$$n = \frac{N}{1 + ne^2} \quad (2.2)$$

Dengan keterangan:

- n = Jumlah Sampel
N = Jumlah populasi

e = *Error Tolerance* sebesar 0.05

2.1.9 Uji Reliabilitas dan Validitas

Uji Reliabilitas erat kaitannya dengan keakuratan alat ukur. Pengujian reliabilitas dari suatu data dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Dimana interpretasi dari data yang reliabel menunjukkan bahwa data tersebut konsisten dan stabil, terbebas dari kesalahan acak yang ada (Wilujeng, Rembulan, Andreas, & Tannady, 2019). Menurut Ghozali (2011) syarat data dapat dikatakan reliabel ialah dengan kondisi sebagai berikut :

1. Apabila Koefisien Alpha > Taraf Signifikan 70% atau 0,7 maka data kuesioner yang digunakan reliabel
2. Apabila Koefisien Alpha < Taraf Signifikan 70% atau 0,7 maka data tidak reliabel.

Selanjutnya, uji validitas dilakukan untuk mengetahui data yang sudah terkumpul dapat merepresentasikan keadaan yang sebenarnya dan dapat dijadikan tolak ukur untuk melanjutkan ke tahap selanjutnya atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan analisis *Product Moment Pearson* dimana Indikator kuesioner dinyatakan valid apabila r hitung > r tabel, dan jika koefisien korelasi ≥ 0.3 (Shinta Kurnia Dewi & Sudaryanto, 2020).

2.2 Kajian Induktif

Kajian induktif merupakan kajian pustaka yang diperoleh melalui jurnal, proseding, seminar dan lain-lain yang memiliki kaitan dengan penelitian yang saat ini sedang dilakukan. Melalui kajian induktif dapat diketahui perkembangan, kekurangan dari penelitian sebelumnya sehingga dapat menjadi acuan dalam melakukan pengembangan penelitian yang sedang dilakukan.

2.2.1 Kepuasan Pelanggan

Kajian pertama yaitu berkaitan dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) secara umum. Dimana jika merujuk kepada laman pencarian pada situs *Science Direct dan Emerald* terdapat sejumlah penelitian yang membahas terkait dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian Parasuraman et al., (1985) konsep kepuasan pelanggan diperoleh ketika kualitas layanan dapat terdefinisikan dengan baik, dimana objek penelitian berupa 10 perusahaan jasa dengan metode FGD sehingga diperoleh indikator layanan yang mempengaruhi kepuasan berupa *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding, tangibles*. Berbeda dengan perusahaan jasa, Abdullah, (2005) menganggap bahwa industri pendidikan khususnya perguruan tinggi memiliki indikator layanan yang berbeda dengan jasa lain, dimana indikator yang sangat berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan pelanggan diantaranya ialah *non academic aspect, academic aspect, reputation, access, program issues and understanding*.

Selain itu, Aryani & Rosinta, (2010) berusaha untuk mengetahui bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, metode yang digunakan ialah SEM dimana dapat diketahui bahwa lima dimensi, yaitu bukti fisik, empati, reliabilitas, kecepatan, dan jaminan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil lainnya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil olahan data bahwa sebesar 91% variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 9%

dipengaruhi oleh variabel lain di luar kualitas layanan. Sehingga dapat diketahui kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kualitas layanan.

Kemudian, penelitian lain mengenai kepuasan pelanggan dilakukan terhadap objek dan metode yang berbeda diantaranya ialah penelitian yang dilakukan oleh Mayer (1998) menggunakan metode regresi multilinear dengan 5 variabel yaitu *food quality*, *ambiance*, *staff*, *time*, dan *price* yang berfungsi untuk mengidentifikasi variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan terhadap program layanan dan gizi sekolah, responden yang digunakan pada penelitian ini ialah sebanyak 2566 siswa JHS, dimana hasil yang diperoleh ialah trends sangat mempengaruhi minat siswa dalam mengikuti program layanan gizi sekolah. Penelitian dengan objek dan metode lain ialah yang dilakukan oleh Nilashi et al., (2021) dengan metode *machine learning approaches*, metode yang dikembangkan menggunakan teknik pembelajaran *text mining*, *clustering*, dan prediksi. Hasil dari analisis ulasan pelanggan *online* mengungkapkan bahwa kualitas layanan selama COVID-19 berdampak pada kriteria kinerja hotel dan kepuasan pelanggan. Lalu Napitupulu et al., (2018) dalam penelitiannya menggunakan *Correlation Analysis using Pearson Correlation* dan SERVQUAL.

Berdasarkan *review* dari beberapa penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat penting untuk dilakukan untuk semua jenis sektor dan juga kualitas layanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemudian metode yang digunakan dalam menganalisis kepuasan pelanggan pun bervariasi.

2.2.2 Kepuasan Pelanggan, Laboratorium

Kepuasan pelanggan dapat dinilai untuk semua jenis industri. Salah satunya ialah Laboratorium yang bergerak dibidang jasa. Khususnya ialah laboratorium. Penelitian yang dilakukan oleh Lukum & Paramata (2015) pengukuran kepuasan laboratorium kimia penting dilakukan untuk mendukung keberlangsungan dari sistem pendidikan yang baik dimana hasil yang diperoleh akan digunakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dari laboratorium, dimana dengan menggunakan pendekatan statistika parametrik yaitu analisis T-Test, diperoleh hasil yaitu tingkat kepuasan mahasiswa ialah lebih dari 75% yang dapat

diartikan bahwa secara umum mahasiswa sudah merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak laboratorium Kimia. Pendekatan yang sama dilakukan oleh Anies, Subiki, & Prihandono, (2017) dimana Anies melakukan penelitian dengan menggunakan analisis deskriptif persentase guna untuk mengukur kinerja laboratorium, dimana hal tersebut menurut Anies merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan dikarenakan pengelolaan dengan baik akan sangat mempengaruhi kinerja dan kepuasan dari pengguna laboratorium itu sendiri.

Penelitian lain dilakukan oleh Sumarsono (2012) dengan pendekatan kuantitatif dan eksplanatori, dengan hasil yang diperoleh pada penelitian ini ialah kualitas layanan menurut mahasiswa terhadap staff sudah baik, begitu pula dengan fasilitas fisik laboratorium. Penelitian lain dalam mengukur kepuasan pelanggan terhadap laboratorium juga dilakukan oleh Utami, Rohayati, & Tripiawan, (2018) dimana peneliti menggunakan metode KANO, *true customer needs* dan SERVQUAL untuk mengetahui atribut yang terlibat dan mengukur *gap*.

Alain et al., (2021) melakukan penelitian untuk mengembangkan instrumen teoritis dan operasional untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium klinik. menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil Principal Component Analysis (PCA) menunjukkan tiga dimensi dari kepuasan pelanggan. Koefisien alfa Cronbach (0,983, 0,981 dan 0,981), Jöreskog Rhô (0,973, 0,970, dan 0,967) dan nilai reliabilitas komposit (0,95, 0,92 dan 0,93) dari variabel laten lebih besar dari 0,9, yang menegaskan keandalan model yang sangat tinggi. Hasil seluruh indikator menunjukkan nilai yang tinggi (lebih besar dari ambang batas) yakni $> 0,7$. Selain itu semua variabel laten memiliki *average variance extracted* (AVE) lebih besar dari 0,5, oleh karena itu, validitas konvergen telah tercapai, baik *Maximum Shared Variance* (0,195, 0,297 dan 0,234) dan *Average Shared Variance* (0,805, 0,703 dan 0,766) lebih rendah dari AVE (0,897, 0,839 dan 0,875) untuk semua konstruksi dalam skala. Dengan demikian, validitas diskriminan telah tercapai. Instrumen menunjukkan sifat psikometrik yang dapat diterima dan karenanya cocok untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan layanan laboratorium.

2.2.3 Kepuasan Pelanggan, *SERVQUAL* (*Gap Analysis*), IPA Matrix

Sebelumnya penelitian mengenai kepuasan telah banyak dilakukan dengan menggunakan berbagai macam metode. Pada bagian ini dilakukan pencarian mengenai penelitian kepuasan yang berfokus pada metode *SERVQUAL*, IPA Matrix. Seperti penelitian yang dilakukan Tarigan et al., (2019) yang membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *servqual*, IPA, CSI dan Kano. Penggunaan ketiga metode ini menurut peneliti mampu mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan mampu mengkategorisasikan urutan perbaikan.

Dalam penelitiannya, Yousapronpaiboon, (2014) menggunakan metode *SERVQUAL* untuk menyelidiki layanan pendidikan tinggi di Thailand, dimana penggunaan metode ini dilakukan untuk mengetahui nilai kesenjangan persepsi dan harapan. Kemudian Helia et al., (2018) dalam penelitiannya mengintegrasikan *servqual* yaitu perhitungan nilai kesenjangan dengan pendekatan *Customer Satisfatcion Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan pada layanan rumah sakit.. Kemudian didukung oleh IPA yang merupakan *tools* dalam menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen, dimana berdasarkan metode ini dapat diketahui prioritas atribut yang memiliki kinerja rendah dan perlu ditingkatkan segera. Selain itu, Pendekatan IPA dilakukan untuk tujuan evaluasi kinerja yang menguji variabel yang terikat dengan layanan, dimana pendekatan ini merupakan pendekatan 2 dimensi yang terdiri dari sumbu vertikal (sumbu x) dan sumbu horizontal (sumbu y), dimana sumbu vertikal mewakili tingkat kepentingan dan sumbu horizontal mewakili seberapa baik kinerja yang dilakukan oleh perusahaan dalam menciptakan suatu layanan (S. K. Dewi & Nugraha, 2021).

2.2.4 Kepuasan Pelanggan, Laboratorium, *SERVQUAL*, IPA Matrix, Indonesia

Setelah mengetahui penggunaan metode *Servqual*, IPA Matrix pada berbagai objek penelitian, bagian ini akan berfokus untuk mengetahui perkembangan penelitian mengenai kepuasan pelanggan dengan metode *Servqual*, IPA di laboratorium di Indonesia. Penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan terutama layanan laboratorium cukup banyak dilakukan

dimana pada penelitian Sarjono & Natalia (2014) peneliti menggunakan metode SERVQUAL dan *gap analysis* untuk mengidentifikasi kesenjangan yang terjadi antara kepuasan dan kepentingan di Laboratorium Analisa Kuantitatif, hal yang sama juga dilakukan oleh Nurjannah (2015) dimana dalam penelitiannya berkaitan dengan pengukuran kualitas Laboratorium Teknik Industri menggunakan servqual.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Syukhri (2018), dimana peneliti mengukur kepuasan pelanggan Laboratorium Komputer dengan menggunakan *gap analysis* dan IPA Matrix, dimana dimensi pengukuran yang digunakan ialah dimensi layanan yang meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*. Lalu Arisandi, Thaha, & Chusnah (2020) dalam penelitiannya melakukan pengukuran kepuasan terhadap Laboratorium Klinik Westerindo Jakarta menggunakan integrasi pendekatan *gap analysis*, CSI dan IPA Matrix, dimana hasil yang diperoleh ialah nilai CSI sebesar 0.723, kemudian *gap* yang dihasilkan ialah 0.277, lalu berdasarkan hasil IPA matrix diperoleh prioritas perbaikan yang masuk kedalam kuadran I, II, III, dan IV.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Penulis	Metode
<i>A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research</i>	(Parasuraman et al., 1985)	<i>Interview, Focus Group Discussion (FGD)</i> dilakukan untuk mengidentifikasi atribut yang mempengaruhi kualitas layanan perusahaan jasa dengan 14 responden.
HedPERF versus SERVPERF : <i>The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector</i>	(Abdullah, 2005)	<i>Higher Education PERFORMANCE</i> , dilakukan untuk mengetahui indikator lain yang berpengaruh terhadap kualitas pada sektor pendidikan
Pengaruh kualitas	(Aryani & Rosinta,	<i>Structural Equation Modelling</i>

Judul Penelitian	Penulis	Metode
layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan	(2010)	(SEM), untuk menemukan hubungan antar indikator dilakukan di restaurant KFC
<i>Student's Satisfaction with Middle/Junior High School Food Service and Nutrition Program</i>	(Mayer, 1998)	Metode Regresi Multilinear, untuk mengetahui hubungan dan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan di Junior High School
<i>Analysis of Students Satisfaction Toward Quality of Service Facility</i>	(Napitupulu et al., 2018)	<i>SERVQUAL, Correlation Analysis using Pearson Correlation</i>
<i>What is the impact of service quality on customers' satisfaction during COVID-19 outbreak? New findings from online reviews analysis</i>	(Nilashi et al., 2021)	<i>Machine Learning Approaches, atent Dirichlet Allocation (LDA), Expectation-Maximization (EM), and ANFIS</i> , untuk mengidentifikasi prediksi dari tingkat kepuasan traveler yang menjadi pelanggan hotel di Malaysia
<i>Student's Satisfaction toward the Services of Chemical Laboratory</i>	(Lukum & Paramata, 2015)	Analisis dekriptif dengan menggunakan uji t dengan pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 335 mahasiswa dari Jurusan Pendidikan Kimia , Universitas Negeri Gorontalo
Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	(Sumarsono, 2012)	Analisis Faktor dengan pendekatan kuantitatif dan <i>Explanatory Research</i> untuk memperoleh informasi lebih

Judul Penelitian	Penulis	Metode
Terhadap Kualitas Layanan Laboratorium		dalam terkait dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Laboratorium AP FIP UM
Perancangan Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan Brolabs Menggunakan Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	(Utami et al., 2018)	<i>SERVQUAL, KANO, True Customer Needs</i> , untuk mengukur dan peningkatan kualitas Brolab Bandung.
<i>Development and Validation of a Customer Satisfaction Measuring Instrument with Laboratory Services at the University Hospital of Kinshasa, Democratic Republic of the Congo (DRC)</i>	(Alain et al., 2021)	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> , untuk mengukur indikator yang digunakan dalam pengukuran kepuasan dapat dilakukan atau tidak. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Universitas Kinshasa
<i>Improving Hospital Service Quality Strategy with SERVQUAL and Kano Methods</i>	(Tarigan et al., 2019)	<i>SERVQUAL, KANO, CSI, IPA</i> , dilakukan untuk perbaikan kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan Rumah Sakit.
<i>SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand</i>	(Yousapronpaiboon, 2014)	<i>SERVQUAL</i> , mengukur nilai kesenjangan <i>importance</i> dan <i>performance</i> dari 50 lulusan Universitas yang ada di Bangkok
<i>Analysis of customer satisfaction in hospital by using Importance-</i>	(Helia et al., 2018)	<i>SERVQUAL, CSI, IPA Matrix</i> untuk menentukan nilai kesenjangan, kepuasan secara keseluruhan dan

Judul Penelitian	Penulis	Metode
<i>Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI)</i>		atribut perbaikan prioritas dari pelayanan rumah sakit di daerah Sleman.
<i>Quality of Service Evaluation Based on Importance Performance Analysis Method and The Kano Model</i>	(S. K. Dewi & Nugraha, 2021)	<i>IPA, KAN</i> , menentukan hubungan kepentingan dan kinerja lalu mengklasifikasikan atribut secara berkelompok, dilakukan di Restaurant Kota Malang.
Pengukuran Kualitas Pelayanan Laboratorium dengan Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus : Laboratorium Teknik Industri Dasar, Universitas Gunadarma)	(Nurjannah, 2015)	<i>SERVQUAL</i> , mengukur nilai kepuasan mahasiswa terhadap Laboratorium Teknik Industri Dasar.
Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan <i>Importance-Performance Analysis</i>	(Syukhri, 2018)	<i>IPA, SERVQUAL</i> untuk mengetahui gap dan mengetahui hasil perbandingan skor kinerja dan skor pentingan di Laboratorium Jaringan, Jurusan Teknik, Universitas Negeri Padang.
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Westerindo Jakarta)	(Arisandi et al., 2020)	<i>SERVQUAL, CSI, IPA Matrix</i> . Untuk mengetahui tingkat kepuasan, kesenjangan dan prioritas perbaikan di Laboratorium Klinik Westerindo.

Berdasarkan penjabaran dari perkembangan penelitian diatas dapat diketahui bahwa penelitian mengenai kepuasan pelanggan merupakan penelitian yang penting dilakukan dikarenakan pengukuran ini dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas dari suatu organisasi atau perusahaan. kemudian penelitian mengenai kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai metode seperti yang sudah dijelaskan pada penelitian terdahulu. Kepuasan pelanggan yang dilakukan di Laboratorium juga sudah cukup banyak dilakukan, namun dapat dilihat bahwa cukup sedikit penelitian yang dilakukan pada laboratorium pengajaran dengan menggunakan integrasi dari metode SERVQUAL dan IPA Matrix khususnya di Indonesia, dimana berdasarkan penelitian terdahulu integrasi dari metode ini dapat memberikan gambaran secara jelas mengenai tingkat kepuasan, nilai kesenjangan dan prioritas perbaikan layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sehingga pada penelitian kali, peneliti mencoba untuk mengukur kepuasan layanan dan fasilitas Laboratorium Pengajaran dengan menggunakan integrasi metode SERVQUAL dan IPA Matrix. Perbedaan yang peneliti coba lakukan pada penelitian kali ini ialah dalam mengukur kepuasan layanan dan fasilitas laboratorium pengajaran, indikator kuesioner yang digunakan merupakan indikator yang peneliti rancang berdasarkan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) yang berlaku pada Universitas, tepatnya Universitas Islam Indonesia. Yang kemudian indikator tersebut divalidasi dengan pihak laboratorium untuk memastikan bahwa indikator dan kuesioner tersebut dapat mewakili layanan dan fasilitas yang ada di laboratorium khususnya laboratorium pengajaran. Selain itu, kuesioner ini nantinya diharapkan bisa menjadi standar kuesioner pengukuran kepuasan yang dapat digunakan oleh pihak laboratorium pengajaran khususnya Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian Tugas Akhir ini dilakukan di Laboratorium Pengajaran, Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia yang meliputi Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar dan Instrumentasi dengan objek penelitian prodi dan praktikan Laboratorium Pengajaran yang berasal dari Prodi Teknik Industri, Teknik Kimia, Teknik Mesin, Rekayasa Tekstil, Teknik Lingkungan, Farmasi, Kimia, dan Pendidikan Kimia angkatan 2018-2020 untuk diukur tingkat kepuasan dan kepentingan dari masing-masing indikator dan dievaluasi indikator yang merupakan prioritas utama untuk perbaikan.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, terdapat beberapa sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya ialah:

1 Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau responden yang diinginkan. Sumber data primer yang digunakan pada penelitian ialah sebagai berikut:

a. Wawancara

Proses wawancara dilakukan dengan narasumber terkait diantaranya dengan *stakeholder* internal meliputi Kepala Laboratorium, Laboran serta Admin Laboratorium Pengajaran Terpadu Universitas Islam Indonesia. Proses wawancara dilakukan dengan menanyakan pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian. Hasil wawancara akan digunakan sebagai bahan perancangan pengukuran kepuasan layanan dan fasilitas serta evaluasi yang akan dilakukan.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan sebagai salah satu metode survei yang digunakan pada penelitian ini yang diajukan secara langsung kepada subjek wawancara dan penyebaran kuesioner. Dimana kuesioner yang digunakan pada penelitian ini ialah kuesioner tertutup baik untuk kuesioner layanan terhadap prodi, praktikan maupun kuesioner kepuasan praktikan terhadap fasilitas. Indikator pada kuesioner terdiri dari 22 indikator pertanyaan untuk layanan prodi, 21 indikator pertanyaan kepuasan praktikan terhadap fasilitas dan 26 indikator pertanyaan kepuasan praktikan terhadap praktikan. Indikator diadopsi dari dimensi kualitas layanan yang disesuaikan dengan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) UII untuk pengukuran layanan dan fasilitas. Lalu kuesioner dirancang dengan menggunakan *google form* dan akan disebarkan melalui *platform online* agar dapat menjangkau seluruh pelanggan Laboratorium Pengajaran yaitu Praktikan yang merupakan mahasiswa angkatan 2018 sampai dengan 2020 yang melakukan praktikum secara daring dan Prodi/Jurusan, dimana masing-masing berasal dari 8 prodi yang sama yaitu Prodi Teknik Industri, Teknik Kimia, Teknik Mesin, Rekayasa Tekstil, Teknik Lingkungan, Farmasi, Kimia, dan Pendidikan Kimia. Penilaian pada kuesioner terbagi menjadi 2 aspek yaitu tingkat kepentingan yang menyatakan penting atau tidaknya indikator tersebut ada pada sebuah layanan dan fasilitas, kemudian tingkat kepuasan yang menyatakan puas atau tidaknya pelanggan terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan oleh Laboratorium Pengajaran. Skala pengukuran yang digunakan ialah skala *likert* yang terdiri dari 5, 4,3,2, dan 1, dimana hal ini diperkuat oleh DeVellis dalam Omar et al., (2016) yang menggunakan 5 skala *likert* dalam pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berikut keterangan dari masing-masing tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menggunakan skala *likert*:

- (1) Sangat Tidak Penting dan Sangat Tidak Puas
- (2) Tidak Penting dan Tidak Puas
- (3) Cukup Penting dan Cukup Puas
- (4) Penting dan Puas
- (5) Sangat Penting dan Sangat Puas

c. Observasi secara langsung

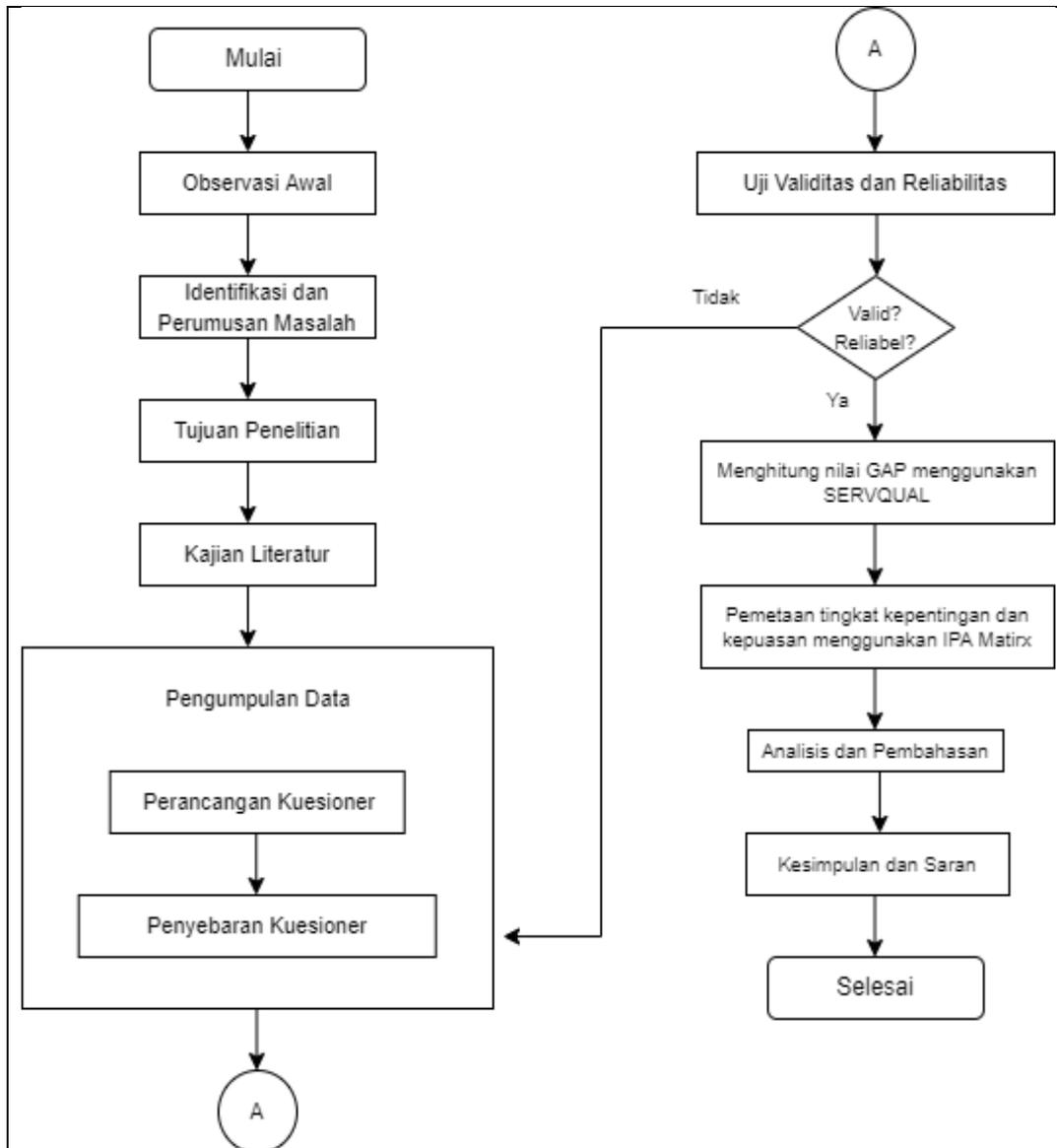
Observasi atau pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian yaitu Laboratorium Pengajaran, Laboratorium Terpadu UII, dimana observasi dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran jelas mengenai permasalahan yang terjadi pada lokasi penelitian. Selain itu pada observasi langsung diperoleh data profil dari Laboratorium Pengajaran.

Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung, dimana data sekunder diperoleh melalui perantara atau berdasarkan pada kajian/penelitian terdahulu ataupun pada buku, artikel dan sebagainya. Sumber Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini ialah penelitian terdahulu yang memiliki topik yang serupa yaitu pengukuran dan evaluasi kepuasan pelanggan dengan menggunakan berbagai metode seperti *SERVQUAL* dan IPA Matrix. Data sekunder ini akan digunakan sebagai dasar dan penguat dalam merancang kuesioner kepuasan dan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap layanan dan fasilitas Laboratorium Pengajaran Universitas Islam Indonesia.



3.3 Alur Penelitian

Berikut merupakan alur dari penelitian yang akan dilakukan:



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

Alur penelitian merupakan gambaran sistematis dari proses penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir. Berikut merupakan penjelasan mengenai alur penelitian yang terdapat pada Gambar 3.1:

1. Observasi Awal

Observasi merupakan tahap awal dari proses penelitian yang dilakukan. Dimana pada tahap observasi, peneliti meninjau secara langsung ke tempat penelitian bagaimana kondisi yang ada saat ini sekaligus mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Dimana berdasarkan hasil

observasi diketahui bahwa perancangan kuesioner kepuasan Laboratorium Pengajaran belum mengacu pada SPM (Sistem Penjaminan Mutu) Universitas Islam Indonesia, kemudian kuesioner yang digunakan pada setiap laboratorium di Laboratorium Pengajaran masih berbeda dan belum terstandarisasi, sehingga dilakukan standarisasi kuesioner kepuasan pelanggan yang disesuaikan dengan SPM UII agar kuesioner dapat digunakan oleh ketiga laboratorium Pengajaran.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada tahapan ini, dilakukan pembuatan rumusan masalah berdasarkan pada hasil identifikasi masalah yang sudah diperoleh melalui observasi secara langsung. Dimana harapannya permasalahan yang ada dapat terselesaikan dengan baik melalui penelitian yang sedang dilakukan.

3. Tujuan Penelitian

Selanjutnya menentukan tujuan dari penelitian yang sedang dilakukan agar penelitian memiliki arah dan tujuan yang jelas. Dimana perancangan tujuan penelitian dilakukan berdasarkan rancangan rumusan masalah yang telah dibuat pada tahap sebelumnya.

4. Kajian Literatur

Kemudian setelah tahapan perancangan rumusan masalah dan tujuan penelitian, dilakukan pengkajian mengenai teori-teori yang meliputi studi terdahulu maupun teori-teori yang bersumber dari jurnal, buku dan penelitian sebelumnya yang serupa yang dapat mendukung analisis penelitian yang sedang dilakukan.

5. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Tahap selanjutnya ialah tahapan pengumpulan data dan pengolahan data, dimana teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi langsung, wawancara yang dilakukan bersama kepala laboratorium, laboran dan staff Laboratorium Pengajaran yang kemudian dilanjutkan dengan perancangan dan penyebaran kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, dan pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA Matrix.

a. Perancangan Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan dimensi layanan dan disesuaikan dengan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) UII yang berlaku dimana untuk layanan menggunakan standar Inisial Y, dan

fasilitas menggunakan standar Inisial F, dan melalui proses diskusi dengan *stakeholder* laboratorium dan *stakeholder* dari BPM (Badan Penjaminan Mutu) untuk mendapatkan indikator pengukuran kepuasan yang sesuai dengan layanan dan fasilitas yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran. Lalu kuesioner dirancang dengan menggunakan *google form* dan penilaian pada kuesioner terbagi menjadi 2 yaitu tingkat kepentingan yang menyatakan penting atau tidaknya atribut tersebut ada pada sebuah layanan dan fasilitas, kemudian tingkat kepuasan yang menyatakan puas atau tidaknya pelanggan terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan oleh Laboratorium Pengajaran. Dimana informasi lain yang akan dikumpulkan melalui kuesioner berupa NIM (Nomor Induk Mahasiswa), Jenis Kelamin, Asal Prodi, dan saran terhadap Laboratorium Pengajaran.

b. Penyebaran Kuesioner

Langkah selanjutnya ialah kuesioner yang telah dirancang disebarakan kepada kurang lebih 15 responden untuk dilakukan uji coba kuesioner dalam rangka memastikan bahwa kuesioner mudah dimengerti dan layak disebarakan kepada pelanggan laboratorium. Setelah dilakukan uji coba kemudian kuesioner akan disebarakan kepada perwakilan pihak prodi dan praktikan dari masing-masing Laboratorium Pengajaran, yaitu Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi serta kepada masing-masing prodi seperti Prodi Teknik Industri, Teknik Kimia, Teknik Mesin, Rekayasa Tekstil, Teknik Lingkungan, Farmasi, Kimia, dan Pendidikan Kimia. Dengan karakteristik responden pada kuesioner pengukuran kepuasan praktikan terhadap layanan berupa praktikan angkatan 2019 dan 2020 yang pernah melakukan praktikum secara daring dan kuesioner pengukuran kepuasan praktikan terhadap fasilitas laboratorium pengajaran berupa praktikan angkatan 2018 yang melakukan praktikum secara luring. Waktu penyebaran kuesioner berlangsung selama satu bulan dengan rentang waktu 30 Oktober – 25 November 2021.

c. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah tidaknya kuesioner identifikasi kepuasan dimana dikatakan valid apabila jawaban mampu mengungkapkan hal yang diukur oleh kuesioner tersebut. Kemudian setelah itu dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui seberapa besar hasil dapat dipercaya (*reliable*) dan diandalkan dimana hal ini berhubungan dengan konsistensi dan ketepatan dari kuesioner yang digunakan. Kedua uji ini dilakukan pada setiap butir pertanyaan yang tersedia

pada kuesioner. Ketika data kuesioner valid dan *reliable*, maka dapat dilanjutkan pada pengolahan data. jika tidak maka perlu pengkajian ulang pada kuesioner yang telah dirancang.

d. Analisis *SERVQUAL*

Analisis *SERVQUAL* dilakukan untuk mengukur kualitas dari suatu layanan dan fasilitas untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan laboratorium.

e. Analisis Pemetaan IPA Matrix

Analisis pemetaan menggunakan IPA Matrix disajikan dalam bentuk diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran yaitu kuadran I, II, III, dan IV dimana *output* pada analisis ini ialah pemetaan dan pengelompokan indikator layanan dan fasilitas berdasarkan hubungan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan yang sebelumnya telah diketahui besaran nilai masing-masing tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan berdasarkan metode *SERVQUAL* sehingga dapat diketahui indikator yang menjadi prioritas perbaikan dalam pengembangan layanan dan fasilitas serta dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan layanan yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran.

6. Analisis dan pembahasan

Setelah dilakukan perhitungan *gap* tingkat kepentingan atau harapan dan tingkat kepuasan, dan pemetaan tingkat kepentingan dan kepuasan kedalam bentuk diagram kartesius, dilakukan analisis dan pembahasan mengenai hasil yang diperoleh untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan dan mengetahui hal-hal yang bisa dilakukan untuk perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan Laboratorium Pengajaran.

7. Kesimpulan dan saran

Tahap kesimpulan dan saran merupakan tahapan akhir dari penelitian ini. Dimana pada tahapan ini diperoleh kesimpulan mengenai tingkat kepuasan serta indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Laboratorium Pengajaran. Selain itu, diperoleh saran yang kemudian dapat ditujukan kepada peneliti selanjutnya dan kepada Laboratorium Pengajaran UII.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Profil Organisasi

Pada bagian profil organisasi terdiri dari penjelasan mengenai deskripsi singkat dari Laboratorium Pengujian, Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia, visi dan misi, struktur organisasi dari Laboratorium Pengajaran.

4.1.1 Deskripsi Laboratorium Terpadu UII

Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia (UII) merupakan salah satu fasilitas penunjang pendidikan pada Universitas Islam Indonesia yang berdiri sejak tahun 2004 yang berlokasi di kompleks Universitas Islam Indonesia Jalan Kaliurang KM 14.5, Sleman, Yogyakarta yang mendedikasikan diri pada layanan pendidikan dan pengujian. Laboratorium Pengajaran, Laboratorium Terpadu UII terdiri dari Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar dan Laboratorium Instrumentasi.



Gambar 4. 1 Logo Laboratorium Terpadu UII

4.1.2 Visi dan Misi Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia

Visi dan Misi Laboratorium Terpadu UII ialah sebagai berikut:

1. Visi Laboratorium Terpadu UII

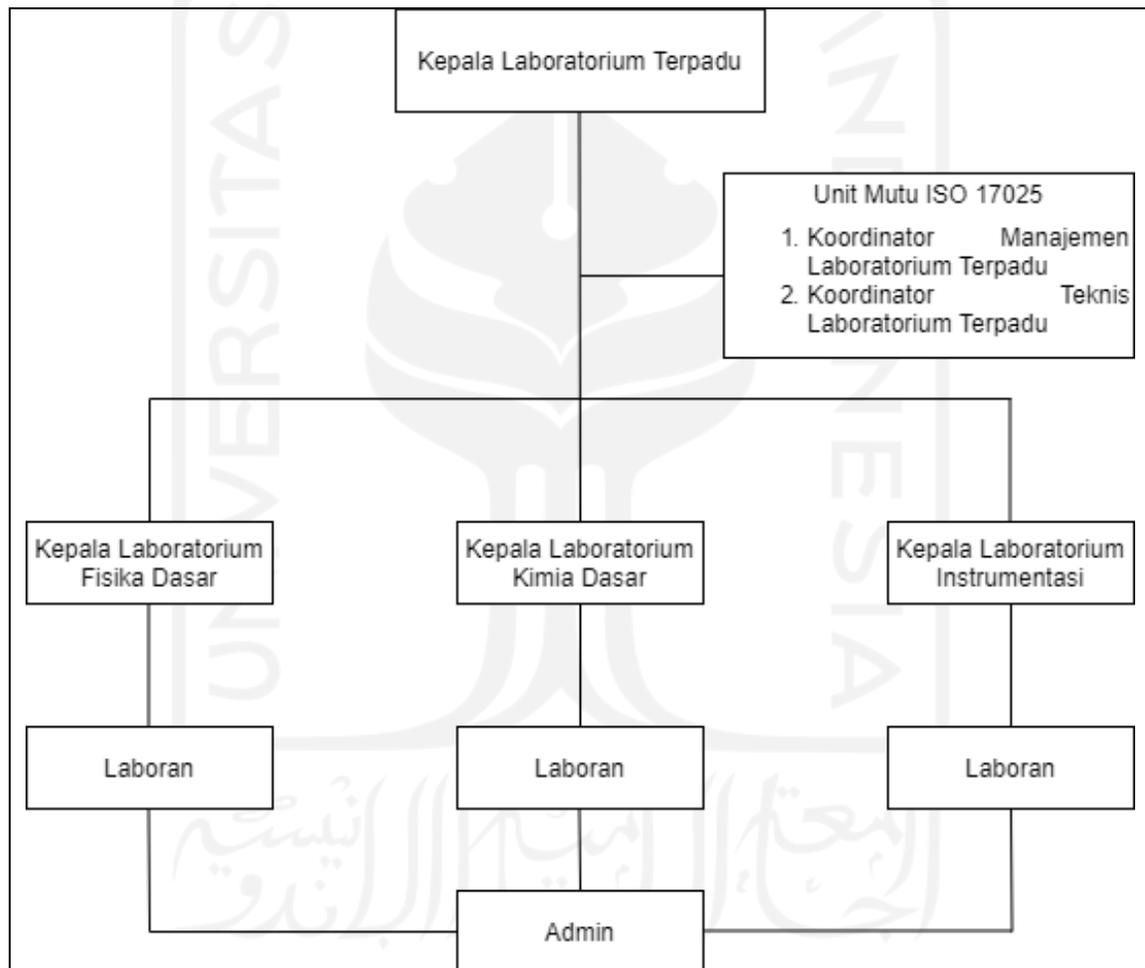
“Menjadikan laboratorium acuan yang handal di persaingan global”

2. Misi Laboratorium Terpadu UII

“Merencanakan dan melakukan analisis terhadap data industri, riset dan pendidikan yang dapat berkompetisi secara global untuk kelestarian lingkungan dan kesehatan umat manusia”

4.1.3 Struktur Organisasi Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia

Berikut merupakan struktur organisasi Laboratorium Terpadu UII sesuai dengan Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Indonesia Nomor 753/SK-REK/SP/XI/2020:



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Laboratorium Terpadu UII

Penetapan struktur organisasi Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia dilakukan penyesuaian dengan sistem ISO: 17025 dalam rangka optimalisasi pengelolaan Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia. Dimana berdasarkan Gambar 4.2 Struktur Organisasi Laboratorium Terpadu UII terdiri dari Kepala Laboratorium sebagai pemangku dan pengambilan keputusan tertinggi pada Laboratorium, kemudian terdapat Unit Mutu ISO 17025 yang terdiri dari Koordinator Manajemen dan Koordinator Teknis Laboratorium Terpadu,

dimana Koordinator ini bertanggung jawab dalam menjaga mutu Laboratorium agar sesuai dengan ISO 17025:2017. Kemudian Kepala Laboratorium Terpadu membawahi 3 laboratorium diantaranya ialah Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar dan Laboratorium Instrumentasi yang masing-masing dikepalai oleh Kepala Laboratorium, kemudian dibawah posisi kepala laboratorium terdapat laboran, dimana posisi laboran terdiri dari laboran pada masing-masing laboratorium, diantaranya ialah Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar dan Laboratorium Instrumental yang merupakan Laboratorium Pengajaran, kemudian terkait dengan urusan administrasi Laboratorium Pengajaran dilakukan oleh admin laboratorium.

4.2 Desain/Rancangan Ulang Kuesioner

4.2.1 Perancangan Kuesioner

Tujuan dari perancangan ini ialah sebagai standarisasi kuesioner kepuasan pelanggan yang dapat digunakan oleh ketiga laboratorium pada laboratorium pengajaran yang mengacu pada SPM Universitas Islam Indonesia.

a. Kuesioner Awal Laboratorium Pengajaran

Kondisi yang terjadi saat ini ialah indikator kuesioner yang digunakan dalam pengukuran kepuasan laboratorium masih berbeda untuk setiap laboratorium khususnya Laboratorium Fisika Dasar dan Kimia Dasar dan masih belum mengacu kepada SPM UII. Sedangkan untuk Laboratorium Instrumentasi belum tersedia kuesioner kepuasan. Standarisasi penting agar kepuasan dapat dinilai secara spesifik dan sesuai dengan layanan yang diberikan oleh setiap laboratorium. Berikut merupakan kuesioner awal yang digunakan masing-masing laboratorium pengajaran:

Tabel 4. 1 Kuesioner Fisika Dasar Sebelumnya

Pertanyaan	
<i>Reliability</i>	Kemampuan asisten dalam penyampaian materi Ketepatan Mengajar Kemampuan melakukan penilaian Praktikum berlangsung sesuai jadwal
<i>Assurance</i>	Asisten dapat membangun kegiatan pembelajaran dengan kondusif Asisten dan pihak laboratorium ramah kepada praktikan Pengetahuan dalam menjawab pertanyaan
<i>Tangibles</i>	Vidio praktikum dapat menjelaskan materi praktikum dengan baik Resume dan laporan praktikum didukung dengan template pengerjaan Metode daring didukung dengan jaringan internet yang baik

Empathy	<p>Jalur komunikasi tersedia dengan jelas dan lancar (asisten, laboran, kepala laboratorium)</p> <p>Perhatian Pihak Laboratorium (Asisten, Laboran dan Kalab) Kepada Praktikan/Mahasiswa</p> <p>Pemberian Motivasi Untuk Peningkatan Minat Mahasiswa Dalam Mengikuti Pembelajaran</p> <p>Adanya Tindakan Asisten Untuk Memotivasi Praktikan Dalam Pelaksanaan Proses Pembelajaran Di Laboratorium</p> <p>Pihak Laboratorium (Asisten, Laboran dan Kalab) Memahami Kebutuhan dan kepentingan Praktikan</p>
----------------	---

Tabel 4. 2 Kuesioner Kimia Dasar Sebelumnya

Tujuan Penilaian	Pertanyaan
Asisten	<p>Ketepatan waktu kehadiran saat praktikum</p> <p>Kejelasan dalam menjawab pertanyaan praktikan</p> <p>Kemampuan mendorong praktikan untuk aktif dalam pelaksanaan praktikum</p> <p>Kemampuan memotivasi praktikan untuk menggali referensi yang sesuai</p> <p>Ketepatan waktu terhadap alokasi pelaksanaan tahap praktikum yang ditetapkan</p> <p>Kemampuan memahami isi modul praktikum dan buku acuan utama yang digunakan</p> <p>Disiplin dalam menerapkan peraturan praktikum online</p> <p>Kemampuan untuk menjelaskan alat/instrumen yang berkaitan dengan materi praktikum</p> <p>Kemampuan memberikan arahan mengenai kendala yang dialami praktikan</p> <p>Obyektifitas dalam memberikan penilaian</p>

Dapat terlihat dari Tabel 4.1 dan Tabel 4.2 bahwa indikator pertanyaan pada kuesioner belum seragam dengan komponen penilaian yang berbeda-beda, dimana Laboratorium Fisika Dasar menggunakan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sedangkan laboratorium kimia hanya menggunakan tingkat kepuasan saja dengan skala 1-4, kemudian dapat diketahui dari 2 kuesioner diatas belum sesuai dengan standar SPM UII.

b. Indikator Rancangan

Sistem Penjaminan Mutu (SPM) UII memuat kegiatan sistematis dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas secara berkelanjutan di lingkungan Universitas Islam Indonesia. Indikator SPM yang berlaku terhadap unit laboratorium di lingkungan Universitas Islam Indonesia meliputi standar layanan dengan inisial Y dan standar fasilitas dengan inisial F. Sebelumnya, indikator pertanyaan yang digunakan dalam mengukur kepuasan yang digunakan oleh BPM terdiri dari 67 pertanyaan dan tidak spesifik pada unit kerja laboratorium. Dalam perancangan kuesioner yang dilakukan pada penelitian, standar proses bisnis yang harus tertera didalam lingkup layanan laboratorium berdasarkan dokumen SPM diantaranya ialah: Standar

Pelayanan Laboratorium (iii), Standar Pelayanan Umum (iv) dan Standar Keuangan (v). Sedangkan untuk fasilitas diantaranya ialah Standar Fasilitas Laboratorium Pengajaran (i). Standar Fasilitas Teknologi Informasi (iv), dan Standar Fasilitas Umum (viii).

Perancangan kuesioner pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahap yaitu observasi dan wawancara dengan pihak Laboratorium Pengajaran guna mengetahui layanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak Laboratorium terutama Laboratorium Pengajaran. Kemudian dengan menyusun daftar pertanyaan kepuasan pelanggan terkait layanan dan fasilitas yang sesuai dengan dimensi kualitas layanan dan yang bersumber dari beberapa kajian literatur, *draft* pelaksanaan praktikum, dan mengacu pada indikator yang terdapat pada Sistem Penjaminan Mutu (SPM) Universitas Islam Indonesia (UII). Penilaian pada kuesioner meliputi penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri dari skala 1, 2, 3, 4 dan 5 yang mewakili pernyataan Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Puas, Tidak Penting/Tidak Puas, Cukup Penting/Cukup Puas, Penting/Puas, dan Sangat Penting/Sangat Puas.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 kuesioner yaitu Kuesioner Kepuasan Prodi/Jurusan yang terdiri dari 22 indikator pertanyaan, Kuesioner Kepuasan Praktikan terhadap Layanan yang terdiri dari 26 indikator pertanyaan, dan Kuesioner Kepuasan Praktikan terhadap Fasilitas yang terdiri dari 21 indikator pertanyaan. Pembuatan kuesioner dilakukan dengan menggunakan media *Google Form* yang kemudian setelah disusun dan dirancang akan diverifikasi oleh pihak laboratorium agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan laboratorium dan SPM yang berlaku. Dilanjutkan dengan konfirmasi kepada pihak BPM terkait dengan indikator pertanyaan yang tertera pada kuesioner. Kemudian setelah diverifikasi, kuesioner akan disebarluaskan melalui media sosial, seperti *Instagram Story*, *Whatsapp*, *Line* dan *Email*.

i. Kuesioner Kepuasan Layanan Prodi

Berikut merupakan indikator rancangan kepuasan prodi terhadap layanan laboratorium yang merupakan turunan dan disesuaikan dengan indikator layanan pada SPM:

Tabel 4. 3 Pemetaan SPM dan Indikator Rancangan Layanan Prodi

Standar	Rater Acuan SPM	Unit	NO	SPM Proses Bisnis	Alur Pelayanan	Indikator Rancangan Penelitian	Indikator Acuan	
Aspek Akademis								
Kepuasan Kualitas Layanan	<i>Assurance</i>	Lab	1	iii	Pra-Praktikum	Kejelasan informasi kegiatan praktikum seperti jadwal pelaksanaan praktikum, dan kalender praktikum yang menandakan rentang waktu pelaksanaan praktikum	Akademik	
	<i>Reliability</i>	Lab	2	iii		Kemampuan laboratorium dalam memenuhi permintaan/hak layanan yang diinginkan oleh prodi/jurusan sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh prodi/jurusan	Akademik	
	<i>Assurance</i>	Lab	3	iii		Kelengkapan modul yang disediakan oleh laboratorium dengan modul yang diinginkan oleh prodi/jurusan	Kegiatan Perkuliahan	
	Layanan Admistrasi							
	<i>Reliability</i>	Lab	4	iii		Staff laboratorium memberikan layanan prima : ramah, dan dapat dipercaya keakuratan informasi mengenai layanan laboratorium pengajaran	Kompetensi Staff	
	<i>Assurance</i>	Lab	5	iii		Jalur komunikasi yang tersedia lengkap seperti surat/email, media sosial, GC dan Whatsapp Group	Kompetensi Staff	
	<i>Responsiveness</i>	Lab	6	iii		Respon cepat (1x24 jam) yang diberikan oleh pihak laboratorium berkaitan dengan urusan perizinan, kerjasama dan layanan administrasi melalui kontak yang tersedia	Kompetensi Staff	
	Layanan Keuangan							
	<i>Reliability</i>	Lab	7	v		Transparansi terkait rincian biaya pelaksanaan praktikum oleh laboratorium pengajaran	Pelayanan Keuangan	
	<i>Assurance</i>	Lab	8	v	Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium	Pelayanan Keuangan		
	<i>Reliability</i>	Lab	9	v	Kejelasan informasi mengenai rincian pembayaran dosen pengampu praktikum di Laboratorium Pengajaran	Pelayanan Keuangan		
	Aspek Akademik							
<i>Assurance</i>	Lab	10	iii	Saat Praktikum	Kejelasan materi praktikum yang disampaikan oleh asisten melalui pembelajaran sinkron via zoom dan asinkron melalui video ajar	Kegiatan Perkuliahan		
<i>Assurance</i>	Lab	11	iii		Kejelasan informasi praktikum yang disampaikan asisten pada Google Classroom	Kegiatan Perkuliahan		
<i>Assurance</i>	Lab	12	iii		Kejelasan informasi, prosedur serta timeline mengenai tatalaksana, alur dan mekanisme praktikum seperti pembekalan umum, pelaksanaan	Kegiatan Perkuliahan		

Standar	Rater Acuan SPM	Unit	N O	SPM Proses Bisnis	Alur Pelayanan	Indikator Rancangan Penelitian	Indikator Acuan
	<i>Reliability</i>	Lab	13	iii		pre-test, resume Ketepatan waktu pelaksanaan praktikum sesuai dengan timeline yang disepakati antara laboratorium pengajaran dengan prodi/jurusan	Kegiatan Perkuliahan
						Aspek Akademis	
	<i>Reliability</i>	Lab	14	iii	Pasca-Praktikum	Kesesuaian penilaian angka akhir yang diberikan oleh laboratorium pengajaran dengan rubrik penilaian dari masing-masing jurusan/prodi	Kegiatan Perkuliahan
	<i>Reliability</i>	Lab	15	iii		Ketepatan waktu penyerahan nilai akhir oleh laboratorium pengajaran kepada prodi/jurusan	Kegiatan Perkuliahan
						Layanan Administrasi	
	<i>Tangible</i>	Lab	16	iii		Rapat evaluasi dilaksanakan secara rutin setelah kegiatan praktikum selesai	Kompetensi Staff
	<i>Empathy</i>	Lab	17	iii		Laboratorium menerima dan mempertimbangkan feedback (kritik dan saran) yang diberikan oleh jurusan/prodi dengan waktu yang disepakati oleh kedua belah pihak	Kompetensi Staff
	<i>Reliability</i>	Lab	18	iii		Ketepatan waktu pemberian hasil kepuasan praktikan selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah selesai praktikum sebagai bahan evaluasi jurusan/prodi	Kompetensi Staff
	<i>Assurance</i>	Lab	19	iii		Kelengkapan informasi yang disampaikan pada saat rapat evaluasi seperti modul praktikum, masukan asisten, praktikan, nilai praktikum dll.	Kompetensi Staff
						Layanan Keuangan	
	<i>Reliability</i>	Lab	20	v		Ketepatan waktu penagihan biaya praktikum dari laboratorium kepada jurusan/prodi	Pelayanan Keuangan
	<i>Assurance</i>	Lab	21	v		Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium	Pelayanan Keuangan
	<i>Reliability</i>	Lab	22	v	Kesesuaian biaya praktikum dengan layanan dan fasilitas yang diberikan oleh laboratorium pengajaran	Pelayanan Keuangan	

ii. Kuesioner Kepuasan Layanan Praktikan

Berikut merupakan indikator rancangan kepuasan praktikan terhadap layanan yang merupakan turunan dan disesuaikan dengan indikator layanan pada SPM:

Tabel 4. 4 Pemetaan SPM dan Indikator Rancangan Layanan Praktikan

STANDAR	Rater Acuan SPM	Unit	NO	SPM Proses Bisnis	Alur Pelayanan	Indikator Rancangan Penelitian	Indikator Acuan
						Aspek Akademis	
Kepuasan Kualitas Layanan	<i>Reliability</i>	Lab	1	iii	Pra-Praktikum	Kejelasan Informasi mengenai layanan dan praktikum pada media sosial seperti ig, website	Layanan Sistem Informasi
	<i>Assurance</i>	Lab	2	iii		Pembagian kelompok praktikum oleh asisten dilakukan secara adil	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
						Aspek Akademis	
	<i>Assurance</i>	Lab	3	iii	Saat Praktikum	Kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembekalan umum	Layanan Akademik
	<i>Reliability</i>	Lab	4	iii		Penilaian praktikum dilakukan dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
	<i>Reliability</i>	Lab	5	iii		Ketepatan materi yang diajarkan asisten dengan materi pada modul	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
	<i>Assurance</i>	Lab	6	iii		Setiap informasi penugasan pada classroom disampaikan dengan instruksi/arahan yang jelas	Google Classroom
	<i>Assurance</i>	Lab	7	iii		Setiap penugasan memiliki template dengan instruksi/arahan yang jelas	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
	<i>Reliability</i>	Lab	8	iii		Kegiatan praktikum berlangsung tepat waktu baik saat mulai praktikum maupun selesai praktikum	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
	<i>Tangible</i>	Lab	9	iii		Video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
	<i>Tangible</i>	Lab	10	iii		Video ajar disampaikan dengan suara yang jelas dan tidak ada noise/gangguan pada video	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
	<i>Responsive ness</i>	Lab	11	iii		Asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
	<i>Responsive ness</i>	Lab	12	iii		Asisten sigap dan bersedia dalam membimbing praktikan	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
	<i>Assurance</i>	Lab	13	iii		Asisten dapat memberikan respon positif terhadap pertanyaan dari praktikan	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
	<i>Assurance</i>	Lab	14	iii		Asisten memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan praktikan	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
	<i>Assurance</i>	Lab	15	iii		Asisten memiliki pengetahuan yang memadai untuk menyampaikan materi praktikum secara sinkron maupun asinkron	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
	<i>Assurance</i>	Lab	16	iii		Asisten dapat membangun komunikasi secara interaktif dalam proses mengajar praktikum	Kegiatan Belajar (Perkuliahan)
	<i>Empathy</i>	Lab	17	iii		Kemudahan dalam berkomunikasi dan mengatur jadwal janji dengan asisten berkaitan dengan kegiatan inhall praktikan	Layanan Akademik
<i>Empathy</i>	Lab	18	iii	Kemudahan akses praktikan dalam mengajukan pertanyaan kepada stakeholder laboratorium (asisten/laboran/kalab)		Layanan Akademik	

STANDAR	Rater Acuan SPM	Unit	NO	SPM Proses Bisnis	Alur Pelayanan	Indikator Rancangan Penelitian	Indikator Acuan
	<i>Empathy</i>	Lab	19	iii	Pasca-Praktikum	Kemampuan staff laboratorium (asisten/laboran/kalab) dalam memberikan pujian, motivasi terkait dengan pembelajaran di laboratorium kepada praktikan	Layanan Akademik
						Layanan Administrasi	
	<i>Reliability</i>	Lab	20	iii		Informasi dan alur layanan administrasi seperti peminjaman alat, surat izin praktikum jelas Staff (laboran/asisten/kalab) bersikap ramah, penuh perhatian dan dapat mendengar dengan baik setiap pertanyaan yang berkaitan dengan kegiatan praktikum Staf (laboran/asisten/kalab) menunjukkan rasa simpati dan solutif dalam memecahkan permasalahan praktikan	Layanan Akademik
	<i>Empathy</i>	Lab	21	iii		Staff (laboran/asisten/kalab) cepat tanggap terhadap keluhan/permasalahan praktikan	Kompetensi Staff
	<i>Empathy</i>	Lab	22	iii			Kompetensi Staff
	<i>Responsive ness</i>	Lab	23	iii			Kompetensi Staff
						Aspek Akademis	
	<i>Reliability</i>	Lab	24	iii		Kesesuaian dan ketepatan penilaian angka akhir yang diberikan oleh laboratorium pengajaran dengan rubrik penilaian yang ada pada prodi/jurusan Staff laboratorium (laboran/asisten/kalab) bersedia membantu apabila terjadi kekeliruan/ketidaksesuaian dalam penentuan nilai akhir	Layanan Akademik
	<i>Reliability</i>	Lab	25	iii			Layanan Akademik
	<i>Empathy</i>	Lab	26	iii		Laboratorium menerima, mempertimbangkan dan memberikan respon yang baik terhadap feedback (kritik dan saran) yang diberikan oleh praktikan	Kompetensi Staff

iii. Kuesioner Kepuasan Fasilitas

Berikut merupakan indikator rancangan kepuasan praktikan terhadap fasilitas yang merupakan turunan dan disesuaikan dengan indikator fasilitas pada SPM:

Tabel 4. 5 Pemetaan SPM dan Indikator Rancangan Fasilitas

Standar	Rater	Unit	SPM Proses Bisnis	NO	Indikator Rancangan Penelitian	Indikator
					Fasilitas Akademik	
Kepuasan Kualitas Fasilitas	<i>Reliability</i>	Lab	iv	1	Kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran	Sistem Informasi
	<i>Tangible</i>	Lab	i	2	Ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga	Ruang Kuliah

Standar	Rater	Unit	SPM Proses Bisnis	NO	Indikator Rancangan Penelitian	Indikator
	<i>Tangible</i>	Lab	i	3	Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik	Ruang Kuliah
	<i>Tangible</i>	Lab	i	4	Ruang praktikum memiliki pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik	Ruang Kuliah
	<i>Reliability</i>	Lab	i	5	Ruang praktikum memiliki pencahayaan yang memadai	Ruang Kuliah
	<i>Tangible</i>	Lab	i	6	Ruang Praktikum dilengkapi dengan papan tulis, proyektor dan alat bantu ajar lain	Ruang Kuliah (Kecukupan)
	<i>Reliability</i>	Lab	i	7	Memiliki alat praktikum sesuai dengan alat yang tertera pada modul	Ruang Kuliah (Kecukupan)
	<i>Tangible</i>	Lab	i	8	Terdapat label sebagai penanda alat dan bahan yang ada pada laboratorium	Ruang Kuliah
	<i>Reliability</i>	Lab	i	9	Meja dan kursi pada ruang praktikum yang tersedia sudah memadai dan mencukupi bagi seluruh praktikan	Ruang Kuliah (Kecukupan)
	<i>Tangible</i>	Lab	i	10	Memiliki fasilitas peminjaman jas laboratorium bagi praktikan	Ruang Kuliah (Kelengkapan)
					Fasilitas Non Akademik	
	<i>Tangible</i>	Lab	viii	11	Tersedia tanda keterangan ruangan pada setiap ruangan yang ada di laboratorium	Ruang Publik (Aksesibilitas)
	<i>Reliability</i>	Lab	viii	12	Rak penyimpanan barang memadai dan mencukupi	Ruang Kuliah (Kecukupan)
	<i>Tangible</i>	Lab	i	13	Tampilan ruangan Laboratorium Pengajaran nyaman dan bersih	Ruang Kuliah
	<i>Reliability</i>	Lab	iv	14	Akses wifi yang tersedia cepat dan tanpa batas (unlimited).	Sistem Informasi
	<i>Tangible</i>	Lab	i	15	Memiliki ruang kepala laboratorium untuk setiap Laboratorium Pengajaran	Ruang Publik (Kelengkapan)
	<i>Tangible</i>	Lab	i	16	Memiliki lemari penyimpanan alat-alat praktikum	Ruang Kuliah
	<i>Tangible</i>	Lab	i	17	Memiliki lemari penyimpanan bahan yang digunakan selama praktikum	Ruang Kuliah
	<i>Tangible</i>	Lab	viii	18	Memiliki tempat pembuangan sampah yang mudah ditemui disetiap lingkungan laboratorium	Ruang Publik/Fasilitas Umum (Aksesibilitas)
	<i>Tangible</i>	Lab	viii	19	Memiliki kotak P3k, alat pemadam kebakaran dan perlengkapan keselamatan lain nya	Ruang Publik/Fasilitas Umum
	<i>Tangible</i>	Lab	viii	20	Laboratorium memiliki standar atau panduan dalam keadaan darurat	Ruang Publik/Fasilitas Umum
	<i>Tangible</i>	Lab	i	21	Laboratorium Pengajaran memiliki tata cara penggunaan alat pada alat yang dapat dioperasikan langsung oleh praktikan	Ruang Kuliah

1. Kuesioner Kepuasan Prodi/Jurusan Terhadap Layanan Laboratorium Pengajaran

Setelah diberikan gambaran penyesuaian indikator rancangan dan indikator yang tertera pada SPM serta konfirmasi dengan pihak BPM lalu dilakukan perancangan kuesioner dimana kuesioner Kepuasan Prodi/Jurusan dirancang dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana prodi/jurusan merasa puas dengan layanan yang telah diberikan oleh Laboratorium Pengajaran yang meliputi Laboratorium Fisika, Kimia dan Instrumentasi. Kuesioner ini terbagi menjadi 3 alur praktikum yaitu pra-praktikum, saat praktikum dan pasca-praktikum. Rancangan kuesioner kepuasan prodi/jurusan meliputi beberapa pertanyaan diantaranya ialah:

a. Data Demografi

1. Asal Jurusan/Program Studi

b. Indikator kuesioner kepuasan prodi/jurusan

Setiap indikator yang ada pada kuesioner akan diberikan identitas berupa kode dengan urutan penulisan secara berturut-turut ialah kuesioner layanan/fasilitas, alur praktikum, aspek layanan dan urutan pertanyaan. Berikut merupakan keterangan dari kode yang digunakan:

Kuesioner Layanan/Fasilitas	Alur Praktikum:	Aspek Layanan:
P : Prodi	B: Pra-Praktikum	A: Aspek Akademis
	S: Saat Praktikum	L: Layanan Administratif
	R: Pasca Praktikum	K: Layanan Keuangan

Tabel 4. 6 Daftar Pertanyaan Kuesioner Prodi

Alur Praktikum	Aspek Layanan	Kode	Pertanyaan
Pra-Praktikum (B)	Aspek Akademis (A)	PBA1	Kejelasan informasi kegiatan praktikum seperti jadwal pelaksanaan praktikum, dan kalender praktikum yang menandakan rentang waktu pelaksanaan praktikum
		PBA2	Kemampuan laboratorium dalam memenuhi permintaan/hak layanan yang diinginkan oleh prodi/jurusan sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh prodi/jurusan

Alur Praktikum	Aspek Layanan	Kode	Pertanyaan
		PBA3	Kelengkapan modul yang disediakan oleh laboratorium dengan modul yang diinginkan oleh prodi/jurusan
		PBL1	Staff laboratorium memberikan layanan prima : ramah, dan dapat dipercaya keakuratan informasi mengenai layanan Laboratorium Pengajaran
	Layanan Administratif (L)	PBL2	Jalur komunikasi yang tersedia lengkap seperti surat/email, media sosial, GC dan Whatsapp Group
		PBL3	Respon cepat (1x24 jam) yang diberikan oleh pihak laboratorium berkaitan dengan urusan perizinan, kerjasama dan layanan administrasi melalui kontak yang tersedia
	Layanan Keuangan (K)	PBK1	Transparansi terkait rincian biaya pelaksanaan praktikum oleh Laboratorium Pengajaran
		PBK2	Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium
		PBK3	Kejelasan informasi mengenai rincian pembayaran dosen pengampu praktikum di Laboratorium Pengajaran
		PSA1	Kejelasan materi praktikum yang disampaikan oleh asisten melalui pembelajaran sinkron via zoom dan asinkron melalui video ajar
Saat Praktikum (S)	Aspek Akademis (A)	PSA2	Kejelasan informasi praktikum yang disampaikan asisten pada <i>Google Classroom</i>
		PSA3	Kejelasan informasi, prosedur serta timeline mengenai tatalaksana, alur dan mekanisme praktikum seperti pembekalan umum,

Alur Praktikum	Aspek Layanan	Kode	Pertanyaan
			pelaksanaan pre-test, resume.
		PSA4	Ketepatan waktu pelaksanaan praktikum sesuai dengan timeline yang disepakati antara Laboratorium Pengajaran dengan prodi/jurusan
	Aspek Akademis (A)	PRA1	Kesesuaian penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian dari masing-masing jurusan/prodi
		PRA2	Ketepatan waktu penyerahan nilai akhir oleh Laboratorium Pengajaran kepada prodi/jurusan
		PRL1	Rapat evaluasi dilaksanakan secara rutin setelah kegiatan praktikum selesai
		PRL2	Laboratorium menerima dan mempertimbangkan <i>feedback</i> (kritik dan saran) yang diberikan oleh jurusan/prodi dengan waktu yang disepakati oleh kedua belah pihak
Pasca Praktikum (R)	Layanan Administratif (L)	PRL3	Ketepatan waktu pemberian hasil kepuasan praktikan selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah selesai praktikum sebagai bahan evaluasi jurusan/prodi
		PRL4	Kelengkapan informasi yang disampaikan pada saat rapat evaluasi seperti modul praktikum, masukan asisten, praktikan, nilai praktikum dll.
		PRK1	Ketepatan waktu penagihan biaya praktikum dari laboratorium kepada jurusan/prodi
	Layanan Keuangan (K)	PRK2	Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium
		PRK3	Kesesuaian biaya praktikum dengan layanan

Alur Praktikum	Aspek Layanan	Kode	Pertanyaan
dan fasilitas yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran			

2. Kuesioner Kepuasan Praktikan terhadap Layanan Laboratorium Pengajaran

Kuesioner kepuasan praktikan terhadap layanan dirancang dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana praktikan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran. Kuesioner ini terbagi menjadi 3 bagian yaitu pra-praktikum, saat praktikum dan pasca praktikum. Rancangan kuesioner kepuasan praktikan terhadap layanan meliputi beberapa pertanyaan diantaranya ialah:

- a. Data Demografi
 1. Jenis Kelamin
 2. Jurusan
- b. Indikator kuesioner kepuasan praktikan terhadap layanan

Setiap indikator yang ada pada kuesioner akan diberikan identitas berupa kode dengan urutan penulisan secara berturut-turut ialah kuesioner layanan/fasilitas, alur praktikum, aspek layanan, dan urutan pertanyaan. Berikut merupakan keterangan dari kode yang digunakan:

Kuesioner layanan/fasilitas	Alur Praktikum:	Aspek Layanan:
M: Praktikan	B: Pra-Praktikum	A: Aspek Akademis
	S: Saat Praktikum	L: Layanan Administratif
	R: Pasca Praktikum	K: Layanan Keuangan

Tabel 4. 7 Daftar Pertanyaan Kuesioner Layanan Praktikan

Alur Praktikum	Aspek Layanan	Kode	Pertanyaan
Pra-Praktikum (B)	Aspek Akademis (A)	MBA1	Kejelasan Informasi mengenai layanan dan praktikum pada media sosial seperti ig, website
		MBA2	Pembagian kelompok praktikum oleh asisten dilakukan secara adil

Alur Praktikum	Aspek Layanan	Kode	Pertanyaan
Saat Praktikum (S)	Aspek Akademis (A)	MSA1	Kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembekalan umum
		MSA2	Penilaian praktikum dilakukan dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian
		MSA3	Ketepatan materi yang diajarkan asisten dengan materi pada modul
		MSA4	Setiap informasi penugasan pada classroom disampaikan dengan instruksi/arahan yang jelas
		MSA5	Setiap penugasan memiliki template dengan instruksi/arahan yang jelas
		MSA6	Kegiatan praktikum berlangsung tepat waktu baik saat mulai praktikum maupun selesai praktikum
		MSA7	Video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik
		MSA8	Video ajar disampaikan dengan suara yang jelas dan tidak ada noise/gangguan pada video
		MSA9	Asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon
		MSA10	Asisten sigap dan bersedia dalam membimbing praktikan
		MSA11	Asisten dapat memberikan respon positif terhadap pertanyaan dari praktikan
		MSA12	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan praktikan
		MSA13	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai untuk menyampaikan materi praktikum secara sinkron maupun asinkron

Alur Praktikum	Aspek Layanan	Kode	Pertanyaan
Layanan Administrasi (L)		MSA14	Asisten dapat membangun komunikasi secara interaktif dalam proses mengajar praktikum
		MSA15	Kemudahan dalam berkomunikasi dan mengatur jadwal janji dengan asisten berkaitan dengan kegiatan inhall praktikan
		MSA16	Kemudahan akses praktikan dalam mengajukan pertanyaan kepada <i>stakeholder</i> laboratorium (asisten/laboran/kalab)
		MSA17	Kemampuan staff laboratorium (asisten/laboran/kalab) dalam memberikan pujian, motivasi terkait dengan pembelajaran di laboratorium kepada praktikan
		MSL1	Informasi dan alur layanan administrasi seperti peminjaman alat, surat izin praktikum jelas
		MSL2	Staff (laboran/asisten/kalab) bersikap ramah, penuh perhatian dan dapat mendengar dengan baik setiap pertanyaan yang berkaitan dengan kegiatan praktikum
		MSL3	Staf (laboran/asisten/kalab) menunjukkan rasa simpati dan solutif dalam memecahkan permasalahan praktikan
		MSL4	Staff (laboran/kalab) cepat <i>tanggap</i> terhadap keluhan/permasalahan praktikan
		MRA1	Kesesuaian dan ketepatan penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian yang ada pada prodi/jurusan
		MRA2	Staff laboratorium (laboran/asisten/kalab) bersedia membantu apabila terjadi
Pasca Praktikum (R)	Aspek Akademis (A)		

Alur Praktikum	Aspek Layanan	Kode	Pertanyaan
			kekeliruan/ketidaksesuaian dalam penentuan nilai akhir
	Layanan Administratif (L)	MRL1	Laboratorium menerima, mempertimbangkan dan memberikan respon yang baik terhadap <i>feedback</i> (kritik dan saran) yang diberikan oleh praktikan

3. Kuesioner Kepuasan Praktikan terhadap Fasilitas Laboratorium Pengajaran

Kuesioner kepuasan praktikan terhadap fasilitas dirancang dalam rangka mengetahui sejauh mana praktikan merasa puas dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang disediakan oleh Laboratorium Pengajaran untuk menunjang proses praktikum. Kuesioner ini terbagi menjadi 2 bagian yaitu fasilitas akademik dan fasilitas non akademik. Rancangan kuesioner kepuasan praktikan terhadap fasilitas meliputi beberapa pertanyaan diantaranya ialah:

a. Data Demografi

1. Jenis Kelamin
2. Asal Prodi

b. Indikator kuesioner kepuasan praktikan terhadap fasilitas

Setiap indikator yang ada pada kuesioner akan diberikan identitas berupa kode dengan keterangan sebagai berikut:

Kuesioner layanan/fasilitas	Aspek Fasilitas:
M: Praktikan	Fasilitas Akademik: F
	Fasilitas Non Akademik: N

Tabel 4. 8 Daftar Pertanyaan Kuesioner Fasilitas

Aspek Fasilitas	No	Pertanyaan
	MF1	Kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran
Fasilitas Akademik	MF2	Ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga
	MF3	Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik

Aspek Fasilitas	No	Pertanyaan
	MF4	Ruang praktikum memiliki pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik
	MF5	Ruang praktikum memiliki pencahayaan yang memadai
	MF6	Ruang Praktikum dilengkapi dengan papan tulis, proyektor dan alat bantu ajar lain
	MF7	Memiliki alat praktikum sesuai dengan alat yang tertera pada modul
	MF8	Terdapat label sebagai penanda alat dan bahan yang ada pada laboratorium
	MF9	Meja dan kursi pada ruang praktikum yang tersedia sudah memadai dan mencukupi bagi seluruh praktikan
	MF10	Memiliki fasilitas peminjaman jas laboratorium bagi praktikan
	MN1	Tersedia tanda keterangan ruangan pada setiap ruangan yang ada di laboratorium
	MN2	Rak penyimpanan barang memadai dan mencukupi
	MN3	Tampilan ruangan Laboratorium Pengajaran nyaman dan bersih
	MN4	Akses wifi yang tersedia cepat dan tanpa batas (unlimited).
	MN5	Memiliki ruang kepala laboratorium untuk setiap Laboratorium Pengajaran
Fasilitas Non-Akademik	MN6	Memiliki lemari penyimpanan alat-alat praktikum
	MN7	Memiliki lemari penyimpanan bahan yang digunakan selama praktikum
	MN8	Memiliki tempat pembuangan sampah yang mudah ditemui disetiap lingkungan laboratorium
	MN9	Memiliki kotak P3k, alat pemadam kebakaran dan perlengkapan keselamatan lain nya
	MN10	Laboratorium memiliki standar atau panduan dalam keadaan darurat
	MN11	Laboratorium Pengajaran memiliki tata cara penggunaan alat

Aspek Fasilitas	No	Pertanyaan
pada alat yang dapat dioperasikan langsung oleh praktikan		

4.2.2 Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan berdasarkan hasil penyusunan dan perancangan kuesioner yang telah diverifikasi, yang kemudian disebarakan sehingga diperoleh informasi penilaian mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran yang mewakili persepsi dan kinerja dari setiap dimensi layanan yang ada.

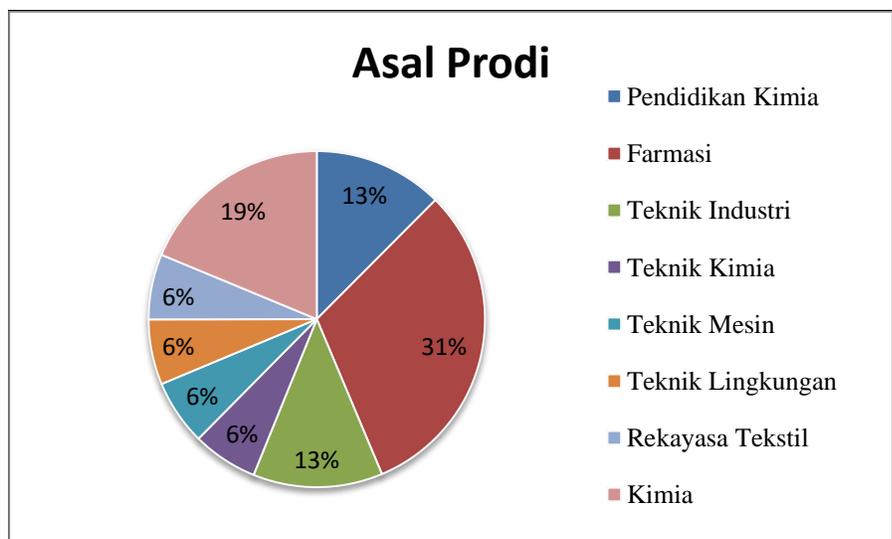
Penyebaran dilakukan pada tanggal 30 Oktober – 25 November 2021 pada untuk masing-masing kuesioner dengan responden yang berbeda diantaranya ialah Program Studi/Jurusan yang diwakili oleh Sekretaris Prodi/Ketua Prodi, kemudian untuk responden selanjutnya yaitu Praktikan angkatan 2018-2020 yang berasal dari berbagai prodi diantaranya ialah Prodi Teknik Industri, Teknik Kimia, Teknik Mesin, Rekayasa Tekstil, Teknik Lingkungan, Farmasi, Kimia, dan Pendidikan Kimia.

1. Hasil Pengisian Kuesioner Kepuasan Prodi Terhadap Layanan Laboratorium Pengajaran

Kuesioner kepuasan Prodi/Jurusan menggunakan seluruh populasi yaitu 16 responden yang berasal dari 8 prodi yang menggunakan layanan Laboratorium Pengajaran. Berikut merupakan hasil pengisian kuesioner kepuasan prodi/jurusan:

a. Data Demografi

Pada hasil persebaran kuesioner, diperoleh 16 responden yang berasal dari prodi yang pernah bekerjasama dan memperoleh pelayanan dari Laboratorium Pengajaran dalam pelaksanaan praktikum. Data demografi yang diperoleh ialah:



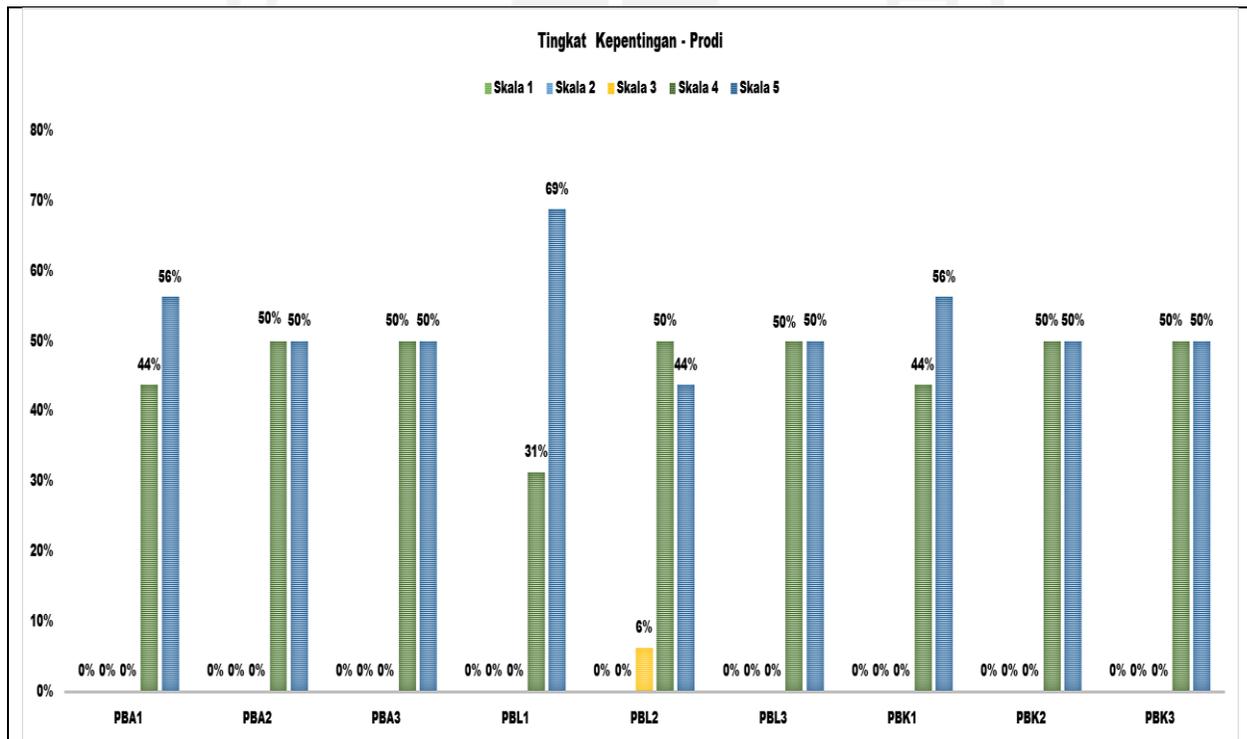
Gambar 4. 3 Diagram Asal Prodi

Berdasarkan persebaran data pada Gambar 4.3 dari 16 responden, diperoleh 31% berasal dari Prodi Farmasi, 13% berasal dari Prodi Teknik Industri, 6% berasal dari Prodi Teknik Kimia, Teknik Mesin, Teknik Lingkungan dan Rekayasa Tekstil dan 19% berasal dari Prodi Kimia. Kemudian dari persebaran kuesioner diperoleh hasil pengisian kuesioner kepuasan prodi baik untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Tabel Pengisian Kuesioner Prodi

Kode Item	Tingkat Kepentingan					Total Responden	Tingkat Kepuasan					Total Responden
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
PBA1	0%	0%	0%	44%	56%	16	0%	0%	13%	50%	38%	16
PBA2	0%	0%	0%	50%	50%	16	0%	0%	6%	56%	38%	16
PBA3	0%	0%	0%	50%	50%	16	0%	6%	19%	50%	25%	16
PBL1	0%	0%	0%	31%	69%	16	0%	0%	13%	25%	63%	16
PBL2	0%	0%	6%	50%	44%	16	0%	0%	6%	56%	38%	16
PBL3	0%	0%	0%	50%	50%	16	0%	0%	0%	63%	38%	16
PBK1	0%	0%	0%	44%	56%	16	0%	6%	19%	44%	31%	16
PBK2	0%	0%	0%	50%	50%	16	0%	0%	6%	63%	31%	16
PBK3	0%	0%	0%	50%	50%	16	0%	0%	6%	75%	19%	16
PSA1	0%	0%	0%	38%	63%	16	0%	0%	19%	50%	31%	16
PSA2	0%	0%	0%	31%	69%	16	0%	0%	19%	31%	50%	16
PSA3	0%	0%	6%	31%	63%	16	0%	0%	19%	38%	44%	16

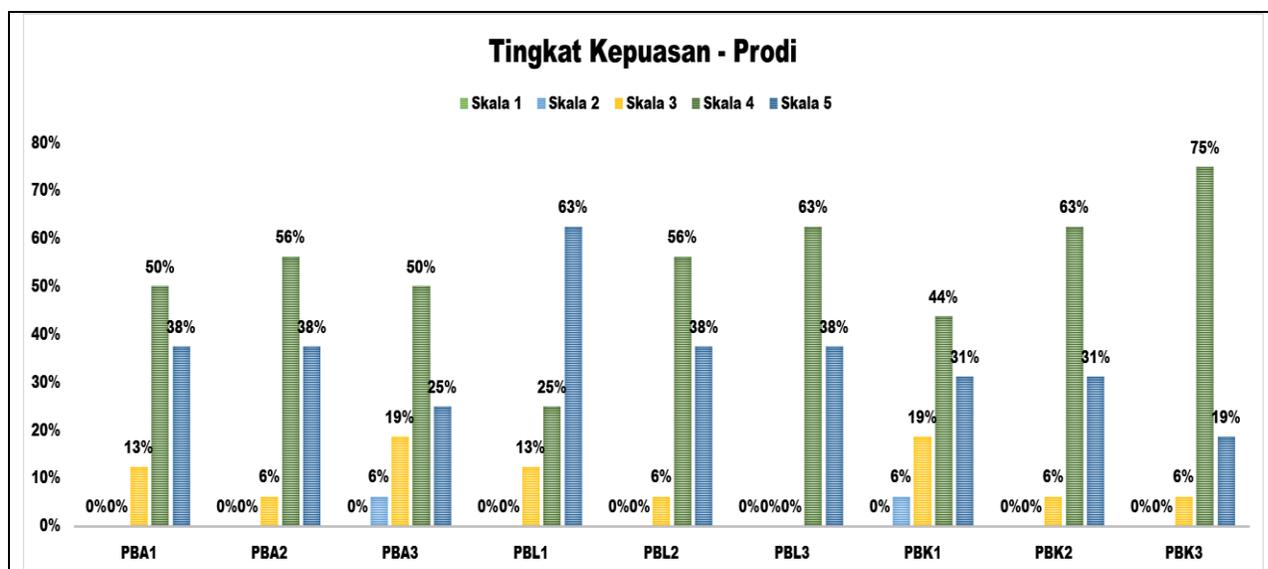
PSA4	0%	0%	0%	38%	63%	16	0%	0%	6%	44%	50%	16
PRA1	0%	0%	0%	44%	56%	16	0%	0%	6%	44%	50%	16
PRA2	0%	0%	0%	25%	75%	16	0%	0%	13%	50%	38%	16
PRL1	0%	0%	6%	50%	44%	16	0%	0%	0%	75%	25%	16
PRL2	0%	0%	0%	50%	50%	16	0%	0%	6%	56%	38%	16
PRL3	0%	0%	0%	44%	56%	16	0%	0%	0%	69%	31%	16
PRL4	0%	0%	0%	44%	56%	16	0%	0%	13%	50%	38%	16
PRK1	0%	0%	0%	44%	56%	16	0%	6%	13%	44%	38%	16
PRK2	0%	0%	0%	31%	69%	16	0%	0%	13%	44%	44%	16
PRK3	0%	0%	0%	50%	50%	16	0%	6%	13%	56%	25%	16



Gambar 4. 4 Pengisian Tingkat Kepentingan Indikator Prodi

Kemudian hasil tabel diatas divisualisasikan kedalam bentuk diagram, agar dapat dengan mudah diketahui persentase jumlah responden yang memilih tingkat kepentingan dan kepuasan dari masing-masing indikator. Gambar 4.4 merupakan diagram pengisian kuesioner per indikator pada tingkat kepentingan yang diharapkan oleh prodi terhadap layanan laboratorium, dapat diketahui bahwa pada indikator PBA1 jumlah responden yang menjawab tingkat kepentingan dengan skala 1, 2 dan 3 ialah 0%, kemudian skala 4 sebanyak 44% , dan skala 5 sebanyak 56%.

Diagram persentase pengisian kuesioner prodi pada tingkat kepentingan untuk indikator lainnya dapat dilihat pada Gambar 4.4 dan Lampiran



Gambar 4. 5 Pengisian Tingkat Kepuasan Indikator Prodi

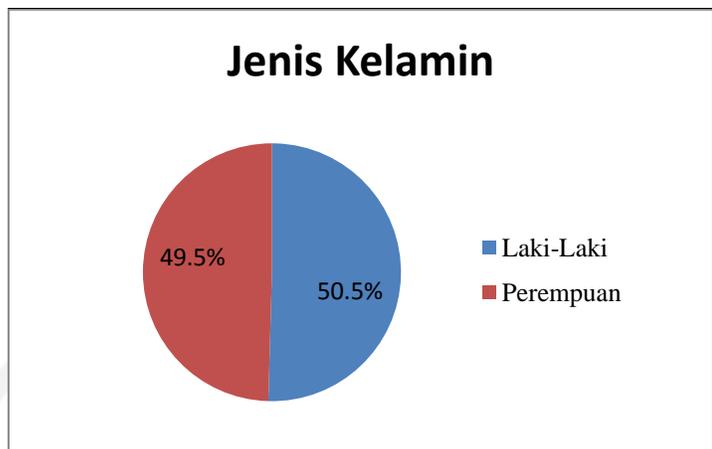
Gambar 4.5 merupakan diagram pengisian kuesioner per indikator pada tingkat kepuasan yang diharapkan oleh prodi terhadap layanan laboratorium, dapat diketahui bahwa pada indikator PBA1 jumlah responden yang menjawab tingkat kepentingan dengan skala 1, 2 ialah 0%, skala 3 ialah 13%, kemudian skala 4 sebanyak 50% , dan skala 5 sebanyak 38%. Diagram persentase pengisian kuesioner prodi pada tingkat kepuasan untuk indikator lainnya dapat dilihat pada Gambar 4.5 dan Lampiran.

2. Hasil Pengisian Kuesioner Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan Laboratorium

Pengisian kuesioner kepuasan praktikan terhadap layanan dilakukan dengan total responden sebanyak 222 praktikan yang berasal dari 8 prodi. Berikut merupakan hasil pengisian kuesioner kepuasan praktikan terhadap layanan:

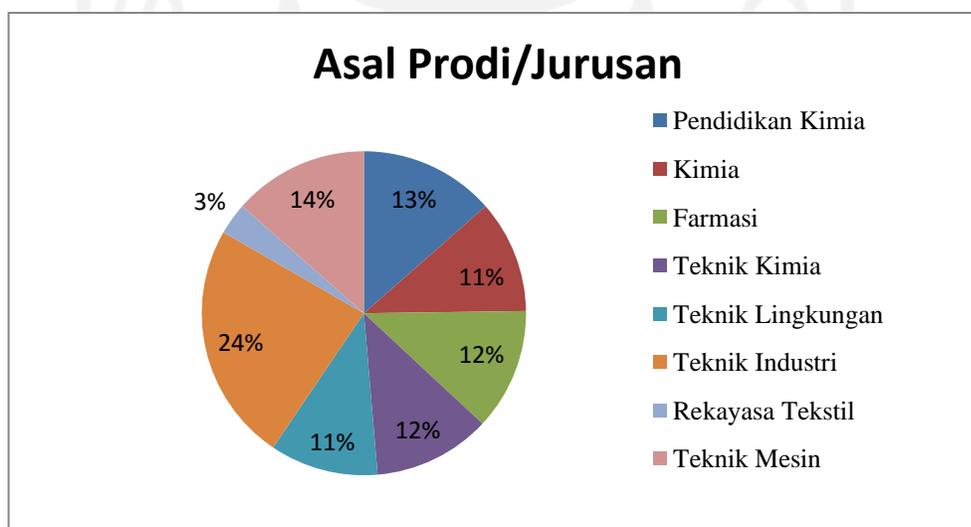
a. Data Demografi

Data demografi yang diperoleh pada pengisian kuesioner praktikan terhadap layana laboratorium pengajaran terhadap layanan diantaranya:



Gambar 4. 6 Diagram Jenis Kelamin

Berdasarkan persebaran data pada Gambar 4.6 diperoleh 49.4% responden berjenis kelamin perempuan dan 50.5% responden berjenis kelamin laki-laki.

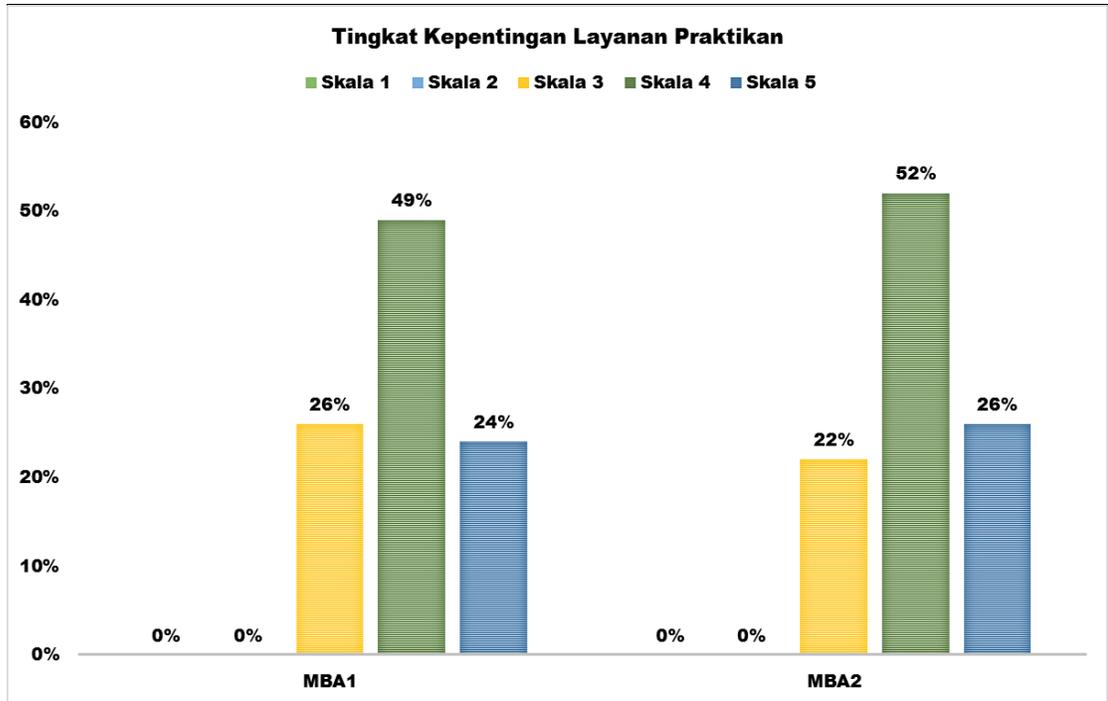


Gambar 4. 7 Diagram Asal Prodi/Jurusan

Berdasarkan persebaran data pada Gambar 4.7 dari 222 responden, diperoleh 13% dari total jumlah responden berasal dari jurusan Pendidikan Kimia, 11% dari jurusan Kimia, 12% berasal dari jurusan Farmasi, 12% berasal dari jurusan Teknik Kimia, 11% berasal dari jurusan Teknik Lingkungan, 24% berasal dari jurusan Teknik Industri, 3% berasal dari jurusan Rekayasa Tekstil dan 14% berasal dari jurusan Teknik Mesin. Kemudian dari persebaran kuesioner diperoleh hasil pengisian kuesioner kepuasan praktikan terhadap layanan laboratorium baik untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sebagai berikut:

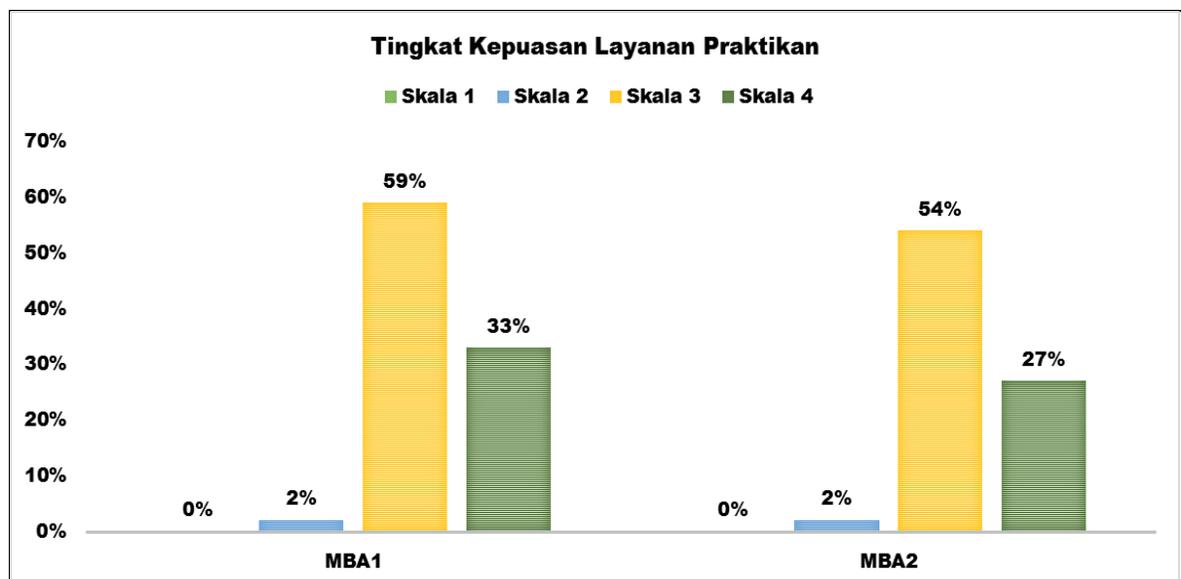
Tabel 4. 10 Tabel Pengisian Kuesioner Praktikan Layanan

Kode Item	Tingkat Kepentingan					Total Responden	Tingkat Kepuasan					Total Responden
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
MBA1	0%	0%	26%	49%	24%	222	0%	2%	59%	33%	6%	222
MBA2	0%	0%	22%	52%	26%	222	0%	2%	54%	27%	17%	222
MSA1	0%	1%	12%	57%	30%	222	0%	1%	50%	36%	12%	222
MSA2	0%	0%	14%	56%	29%	222	0%	1%	47%	35%	16%	222
MSA3	0%	0%	12%	62%	25%	222	0%	2%	53%	34%	11%	222
MSA4	0%	0%	16%	56%	28%	222	0%	0%	51%	32%	16%	222
MSA5	0%	0%	12%	59%	29%	222	0%	2%	53%	30%	15%	222
MSA6	0%	1%	14%	60%	24%	222	0%	1%	52%	30%	17%	222
MSA7	0%	0%	13%	59%	29%	222	0%	1%	54%	33%	12%	222
MSA8	0%	1%	12%	59%	27%	222	0%	2%	49%	35%	14%	222
MSA9	0%	0%	14%	58%	27%	222	1%	5%	58%	25%	11%	222
MSA10	0%	0%	13%	60%	27%	222	0%	0%	57%	29%	14%	222
MSA11	0%	0%	13%	59%	27%	222	0%	0%	53%	31%	15%	222
MSA12	0%	0%	13%	55%	32%	222	0%	1%	51%	32%	16%	222
MSA13	0%	0%	13%	56%	30%	222	0%	1%	52%	32%	15%	222
MSA14	0%	0%	14%	59%	27%	222	0%	2%	57%	27%	13%	222
MSA15	0%	0%	14%	62%	23%	222	1%	2%	54%	31%	13%	222
MSA16	0%	0%	14%	64%	22%	222	0%	1%	54%	33%	11%	222
MSA17	1%	2%	13%	65%	19%	222	1%	2%	55%	33%	9%	222
MSL1	0%	0%	13%	64%	22%	222	0%	3%	51%	35%	10%	222
MSL2	0%	1%	14%	63%	22%	222	0%	4%	54%	27%	15%	222
MSL3	0%	1%	14%	61%	23%	222	0%	2%	52%	34%	12%	222
MSL4	0%	1%	11%	64%	23%	222	1%	2%	54%	31%	12%	222
MRA1	0%	0%	28%	45%	27%	222	0%	1%	55%	30%	14%	222
MRA2	0%	1%	18%	55%	26%	222	0%	2%	51%	35%	12%	222
MRL1	0%	1%	21%	53%	25%	222	0%	2%	53%	32%	13%	222



Gambar 4. 8 Pengisian Tingkat Kepentingan Praktikan Terhadap Layanan

Tabel 4.10 diatas divisualisasikan kedalam bentuk diagram, agar dapat dengan mudah diketahui persentase jumlah responden yang memilih tingkat kepentingan dan kepuasan dari masing-masing indikator. Gambar 4.8 merupakan diagram pengisian kuesioner per indikator pada tingkat kepentingan yang diharapkan oleh praktikan terhadap layanan laboratorium pengajaran, dapat diketahui bahwa pada indikator MBA1 jumlah responden yang menjawab tingkat kepentingan dengan skala 1, 2 ialah 0%, skala 3 ialah 26% kemudian skala 4 sebanyak 49% , dan skala 5 sebanyak 24%. Diagram persentase pengisian kuesioner praktikan terhadap layanan pada tingkat kepentingan untuk indikator lainnya dapat dilihat pada Gambar 4.5 dan Lampiran



Gambar 4. 9 Pengisian Tingkat Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan

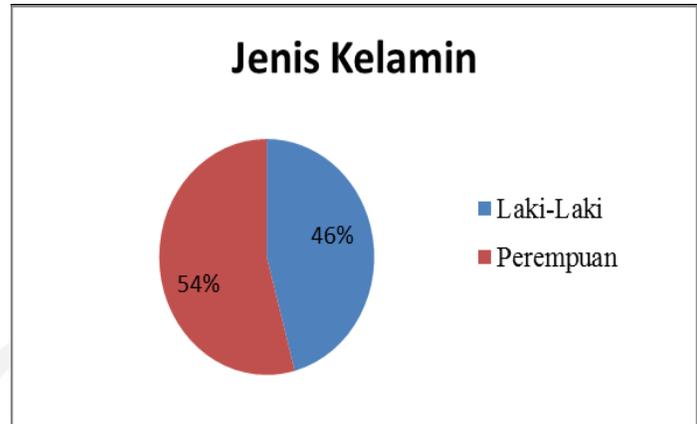
Gambar 4.9 merupakan diagram pengisian kuesioner per indikator pada tingkat kepuasan yang diharapkan oleh praktikan terhadap layanan laboratorium pengajaran, dapat diketahui bahwa pada indikator MBA1 jumlah responden yang menjawab tingkat kepentingan dengan skala 1 ialah 0%, skala 2 ialah 2%, skala 3 ialah 59%, kemudian skala 4 sebanyak 33% , dan skala 5 sebanyak 6%. Diagram persentase pengisian kuesioner praktikan terhadap layanan pada tingkat kepuasan untuk indikator lainnya dapat dilihat pada Gambar 4.9 dan Lampiran.

3. Hasil Pengisian Kuesioner Kepuasan Praktikan terhadap Fasilitas Laboratorium

Kuesioner kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Pengajaran dilakukan dengan total jumlah responden sebanyak 244 praktikan yang berasal dari 8 prodi. Berikut merupakan hasil pengisian kuesioner praktikan terhadap fasilitas:

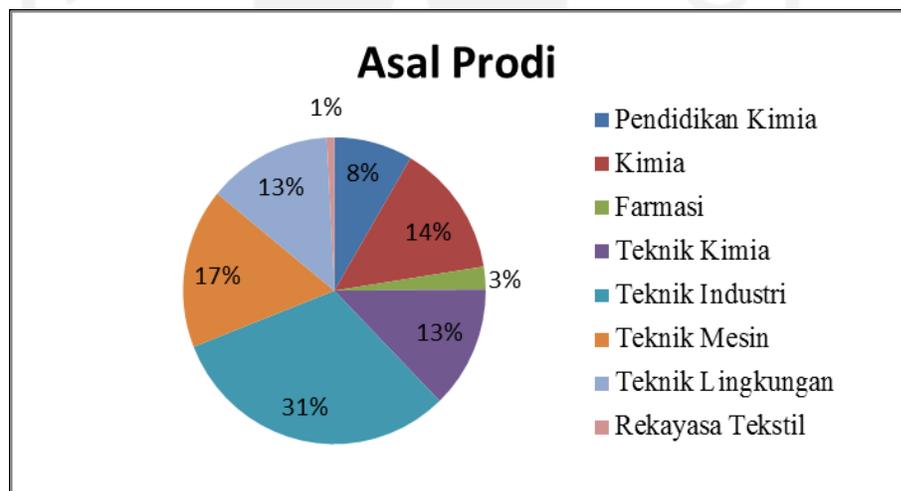
a. Data Demografi

Data demografi yang diperoleh pada pengisian kuesioner praktikan terhadap fasilitas laboratorium pengajaran diantaranya:



Gambar 4. 10 Diagram Jenis Kelamin

Berdasarkan persebaran data pada Gambar 4.10 diperoleh 54% responden berjenis kelamin perempuan dan 46% responden berjenis kelamin laki-laki.

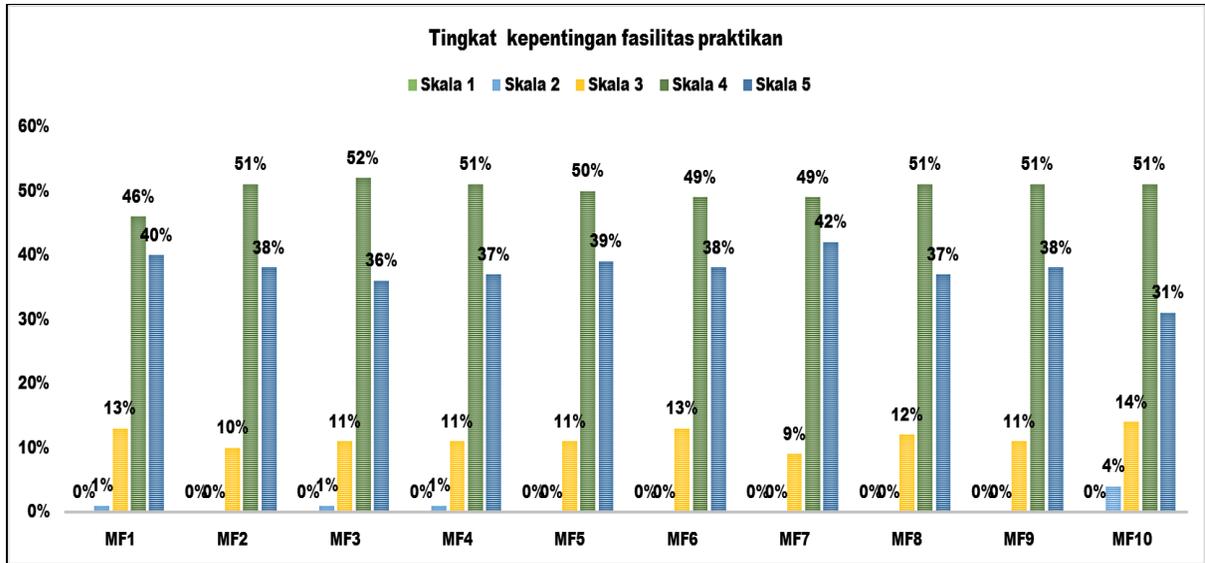


Gambar 4. 11 Diagram Asal Prodi

Berdasarkan persebaran data pada Gambar 4.11 dari 244 responden, diperoleh 8% dari total jumlah responden berasal dari jurusan Pendidikan Kimia, 14% dari jurusan Kimia, 3% dari jurusan Farmasi, 13% dari jurusan Teknik Kimia, 31% dari jurusan Teknik Industri, 17% dari jurusan Teknik Mesin, 13% dari jurusan Teknik Lingkungan dan 1% dari jurusan Rekayasa Tekstil. Kemudian dari persebaran kuesioner diperoleh hasil pengisian kuesioner kepuasan praktikan terhadap fasilitas laboratorium baik untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sebagai berikut:

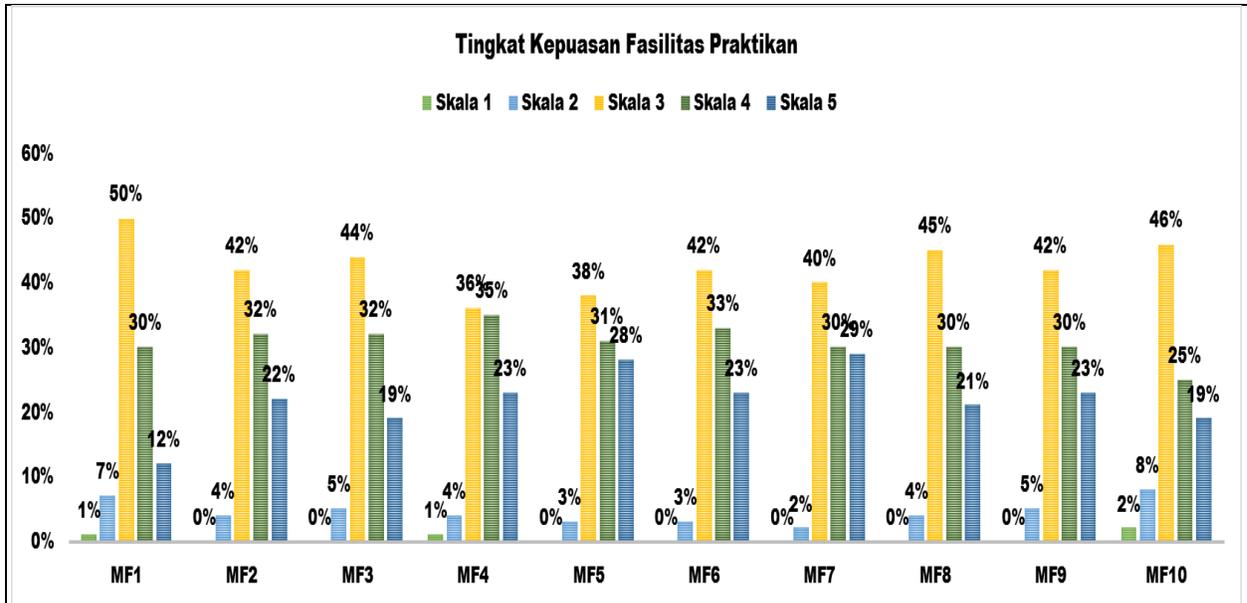
Tabel 4. 11 Tabel Pengisian Kuesioner Praktikan Fasilitas

Kode Item	Tingkat Kepentingan					Total Responden	Tingkat Kepuasan					Total Responden
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
MF1	0%	1%	13%	46%	40%	244	1%	7%	50%	30%	12%	244
MF2	0%	0%	10%	51%	38%	244	0%	4%	42%	32%	22%	244
MF3	0%	1%	11%	52%	36%	244	0%	5%	44%	32%	19%	244
MF4	0%	1%	11%	51%	37%	244	1%	4%	36%	35%	23%	244
MF5	0%	0%	11%	50%	39%	244	0%	3%	38%	31%	28%	244
MF6	0%	0%	13%	49%	38%	244	0%	3%	42%	33%	23%	244
MF7	0%	0%	9%	49%	42%	244	0%	2%	40%	30%	29%	244
MF8	0%	0%	12%	51%	37%	244	0%	4%	45%	30%	21%	244
MF9	0%	0%	11%	51%	38%	244	0%	5%	42%	30%	23%	244
MF10	0%	4%	14%	51%	31%	244	2%	8%	46%	25%	19%	244
MN1	0%	0%	16%	46%	37%	244	0%	3%	38%	34%	24%	244
MN2	0%	0%	15%	54%	32%	244	0%	4%	37%	40%	20%	244
MN3	0%	0%	13%	48%	39%	244	0%	1%	40%	32%	27%	244
MN4	0%	1%	11%	45%	43%	244	0%	2%	33%	34%	31%	244
MN5	0%	1%	18%	52%	29%	244	0%	3%	34%	39%	24%	244
MN6	0%	0%	11%	50%	39%	244	0%	2%	36%	34%	28%	244
MN7	0%	0%	9%	50%	41%	244	0%	2%	34%	38%	25%	244
MN8	0%	0%	15%	48%	37%	244	0%	4%	41%	29%	26%	244
MN9	0%	0%	11%	51%	39%	244	2%	2%	38%	33%	25%	244
MN10	0%	0%	9%	50%	41%	244	0%	5%	45%	28%	21%	244
MN11	0%	0%	10%	49%	41%	244	0%	3%	44%	31%	22%	244



Gambar 4. 12 Pengisian Tingkat Kepentingan Praktikan Terhadap Praktikan

Tabel 4.11 di atas divisualisasikan kedalam bentuk diagram, agar dapat dengan mudah diketahui persentase jumlah responden yang memilih tingkat kepentingan dan kepuasan dari masing-masing indikator. Gambar 4.12 merupakan diagram pengisian kuesioner per indikator pada tingkat kepentingan yang diharapkan oleh praktikan terhadap fasilitas laboratorium pengajaran, dapat diketahui bahwa pada indikator MF1 jumlah responden yang menjawab tingkat kepentingan dengan skala 1 ialah 0%, skala 2 ialah 1%, skala 3 ialah 13% kemudian skala 4 sebanyak 46% , dan skala 5 sebanyak 40%. Diagram persentase pengisian kuesioner praktikan terhadap praktikan pada tingkat kepentingan untuk indikator lainnya dapat dilihat pada Gambar 4.12 dan Lampiran.



Gambar 4. 13 Pengisian Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas Laboratorium

Gambar 4.13 merupakan diagram pengisian kuesioner per indikator pada tingkat kepuasan yang diharapkan oleh praktikan terhadap fasilitas laboratorium pengajaran, dapat diketahui bahwa pada indikator MF1 jumlah responden yang menjawab tingkat kepentingan dengan skala 1 ialah 1%, skala 2 ialah 7%, skala 3 ialah 50%, kemudian skala 4 sebanyak 30%, dan skala 5 sebanyak 12%. Diagram persentase pengisian kuesioner praktikan terhadap layanan pada tingkat kepuasan untuk indikator lainnya dapat dilihat pada Gambar 4.13 dan Lampiran.

4.2.3 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan setelah kuesioner disebarkan, dimana tujuan uji kecukupan data ialah untuk memastikan bahwa data yang telah diperoleh cukup dan dapat mewakili populasi dari pelanggan baik yang menggunakan layanan dan fasilitas Laboratorium Pengajaran. Uji kecukupan data dilakukan dengan menggunakan Rumus (2.2) dari Slovin dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

- a. Kecukupan data layanan

Diketahui :

$$N = 498$$

$$e = 0.05 \text{ atau } 5\%$$

Sehingga

$$n = \frac{498}{1 + 498 (0.05)^2}$$

$$n = 221.2 \approx 222 \text{ responden}$$

b. Kecukupan data fasilitas

Diketahui :

$$N = 615$$

$$e = 0.05 \text{ atau } 5\%$$

Sehingga

$$n = \frac{615}{1 + 615 (0.05)^2}$$

$$n = 242.3 \approx 243 \text{ responden}$$

Dari hasil perhitungan kecukupan data diperoleh jumlah responden untuk layanan ialah sebanyak 222 responden dan fasilitas sebanyak 243, dimana jumlah responden yang diperoleh dari persebaran kuesioner layanan ialah sama dengan jumlah kecukupan data dan jumlah responden fasilitas $244 > 243$ responden, sehingga jumlah responden dikatakan cukup dan mewakili jumlah populasi yang ada.

4.2.4 Uji Validitas Data dan Reliabilitas

4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan dapat merepresentasikan keadaan yang sebenarnya serta valid atau tidaknya digunakan pada penelitian. Uji validitas dilakukan dengan analisis *Product Moment Pearson* dimana Indikator kuesioner dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel.

Uji validitas kepuasan prodi terhadap layanan dinyatakan valid ketika r hitung $>$ r tabel, dimana r tabel dengan $df = N-2$ yaitu $df = 16-2 = 14$ yang digunakan pada kuesioner kepuasan prodi terhadap layanan ialah sebesar 0.532. Tabel 4.9 menunjukkan nilai r hitung dan r tabel dari kuesioner kepuasan prodi terhadap layanan Laboratorium Pengajaran.

Tabel 4. 12 Uji Validitas Prodi

Kode Item	Pernyataan	r hitung		r tabel	Status
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
PRA-PRAKTIKUM					
Aspek Akademis					
PBA1	Kejelasan informasi kegiatan praktikum seperti jadwal pelaksanaan praktikum, dan kalender praktikum yang menandakan rentang waktu pelaksanaan praktikum	0.83	0.88	0.53	Valid
PBA2	Kemampuan laboratorium dalam memenuhi permintaan/hak layanan yang diinginkan oleh prodi/jurusan sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh prodi/jurusan	0.89	0.79	0.53	Valid
PBA3	Kelengkapan modul yang disediakan oleh laboratorium dengan modul yang diinginkan oleh prodi/jurusan	0.92	0.67	0.53	Valid
Layanan Administratif					
PBL1	Staff laboratorium memberikan layanan prima : ramah, dan dapat dipercaya keakuratan informasi mengenai layanan Laboratorium Pengajaran	0.74	0.72	0.53	Valid
PBL2	Jalur komunikasi yang tersedia lengkap seperti surat/email, media sosial, GC dan Whatsapp Group	0.74	0.82	0.53	Valid
PBL3	Respon cepat (1x24 jam) yang diberikan oleh pihak laboratorium	0.92	0.82	0.53	Valid

Kode Item	Pernyataan	r hitung		r tabel	Status
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
		berkaitan dengan urusan perizinan, kerjasama dan layanan administrasi melalui kontak yang tersedia			
Layanan Keuangan					
PBK1	Transparansi terkait rincian biaya pelaksanaan praktikum oleh Laboratorium Pengajaran	0.87	0.69	0.53	Valid
PBK2	Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium	0.84	0.70	0.53	Valid
PBK3	Kejelasan informasi mengenai rincian pembayaran dosen pengampu praktikum di Laboratorium Pengajaran	0.81	0.65	0.53	Valid
SAAT PRAKTIKUM					
Aspek Akademis					
PSA1	Kejelasan materi praktikum yang disampaikan oleh asisten melalui pembelajaran sinkron via zoom dan asinkron melalui video ajar	0.76	0.92	0.53	Valid
PSA2	Kejelasan informasi praktikum yang disampaikan asisten pada <i>Google Classroom</i>	0.80	0.87	0.53	Valid
PSA3	Kejelasan informasi, prosedur serta timeline mengenai tatalaksana, alur dan mekanisme praktikum seperti pembekalan umum, pelaksanaan	0.73	0.73	0.53	Valid

Kode Item	Pernyataan	r hitung		r tabel	Status
		Tingkat	Tingkat		
		Kepentingan	Kepuasan		
	pre-test, resume.				
PSA4	Ketepatan waktu pelaksanaan praktikum sesuai dengan timeline yang disepakati antara Laboratorium Pengajaran dengan prodi/jurusan	0.81	0.87	0.53	Valid
PASCA PRAKTIKUM					
Aspek Akademis					
PRA1	Kesesuaian penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian dari masing-masing jurusan/prodi	0.91	0.77	0.53	Valid
PRA2	Ketepatan waktu penyerahan nilai akhir oleh Laboratorium Pengajaran kepada prodi/jurusan	0.77	0.85	0.53	Valid
Layanan Administratif					
PRL1	Rapat evaluasi dilaksanakan secara rutin setelah kegiatan praktikum selesai	0.84	0.68	0.53	Valid
PRL2	Laboratorium menerima dan mempertimbangkan <i>feedback</i> (kritik dan saran) yang diberikan oleh jurusan/prodi dengan waktu yang disepakati oleh kedua belah pihak	0.84	0.64	0.53	Valid
PRL3	Ketepatan waktu pemberian hasil kepuasan praktikan selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah	0.80	0.66	0.53	Valid

Kode Item	Pernyataan	r hitung		r tabel	Status
		Tingkat	Tingkat		
		Kepentingan	Kepuasan		
	selesai praktikum sebagai bahan evaluasi jurusan/prodi				
PRL4	Kelengkapan informasi yang disampaikan pada saat rapat evaluasi seperti modul praktikum, masukan asisten, praktikan, nilai praktikum dll.	0.80	0.82	0.53	Valid
Layanan Keuangan					
PRK1	Ketepatan waktu penagihan biaya praktikum dari laboratorium kepada jurusan/prodi	0.54	0.57	0.53	Valid
PRK2	Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium	0.79	0.72	0.53	Valid
PRK3	Kejelasan informasi kegiatan praktikum seperti jadwal pelaksanaan praktikum, dan kalender praktikum yang menandakan rentang waktu pelaksanaan praktikum	0.92	0.74	0.53	Valid

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai r hitung pada setiap indikator yang diperoleh dari perhitungan SPSS lebih besar dari nilai r tabel dengan taraf signifikansi yang digunakan ialah 0.05 (*two tailed*) dengan nilai N = 16 dan Df = 14 dan nilai r tabel sebesar 0.532, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator valid, dan kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

Kemudian uji validitas juga dilakukan pada setiap indikator yang terdapat pada masing-masing kuesioner kepuasan praktikan terhadap layanan dan fasilitas Laboratorium Pengajaran. Dimana hasil menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing kuesioner adalah valid. Hasil uji validitas untuk kepuasan layanan dan fasilitas dapat dilihat pada bagian lampiran.

4.2 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas dilakukan setelah semua indikator dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan kestabilan dari indikator yang digunakan dalam pengukuran konsep. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan SPSS dan melihat nilai koefisien *cronbach's alpha*, dimana apabila nilai koefisien *cronbach's alpha* > nilai signifikansi yaitu 0.7 maka seluruh indikator dinyatakan reliabel.

Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Prodi

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Tingkat Kepentingan	
0.975	22
Tingkat Kepuasan	
0.961	22

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai koefisien *cronbach's alpha* pada masing-masing tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada kuesioner kepuasan prodi terhadap layanan ialah sebesar 0.975 dan 0.961, dimana nilai tersebut lebih besar dibandingkan 0.70 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada kuesioner ini ialah reliabel.

Kemudian uji reliabilitas juga dilakukan pada setiap indikator yang terdapat pada masing-masing kuesioner kepuasan praktikan terhadap layanan dan fasilitas Laboratorium Pengajaran. Dimana hasil menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing kuesioner adalah reliabel. Hasil uji reliabilitas untuk kepuasan layanan dan fasilitas dapat dilihat pada bagian lampiran.

4.3 Perhitungan Nilai *Service Quality (Gap)*

Perhitungan nilai *service quality* dilakukan untuk mengetahui atribut yang memiliki kesenjangan tertinggi antara harapan atau tingkat kepentingan dan persepsi atau tingkat kepuasan yang ada.

Dimana nilai kesenjangan (*gap*) diperoleh melalui selisih dari rata-rata nilai kepuasan dengan rata-rata nilai kepentingan. Kemudian, pada tabel terdapat warna yang menunjukkan tinggi atau rendahnya nilai kepentingan, kepuasan dan *gap*. Dimana warna **hijau** menandakan bahwa indikator tersebut memiliki kepentingan/kepuasan/*gap* yang paling besar dan warna **orange** menunjukkan indikator tersebut memiliki nilai kepentingan/kepuasan yang paling rendah dan warna **biru** merupakan indikator yang memiliki *gap* tertinggi.

4.3.2 Perhitungan Nilai SERVQUAL (*gap*) Prodi

Berikut merupakan perhitungan nilai *SERVQUAL* prodi terhadap layanan Laboratorium Pengajaran

Tabel 4. 14 Nilai *SERVQUAL* Prodi

Kode Item	Indikator	Rata-rata		<i>Gap</i>	Ranking
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
PBA3	Kelengkapan modul yang disediakan oleh laboratorium dengan modul yang diinginkan oleh prodi/jurusan	4.56	4	-0.56	1
PBK1	Transparansi terkait rincian biaya pelaksanaan praktikum oleh Laboratorium Pengajaran	4.56	4	-0.56	2
PSA1	Kejelasan materi praktikum yang disampaikan oleh asisten melalui pembelajaran sinkron via zoom dan asinkron melalui video ajar	4.63	4.13	-0.5	3
PRA2	Ketepatan waktu penyerahan nilai akhir oleh Laboratorium Pengajaran kepada prodi/jurusan	4.75	4.25	-0.5	4
PRK3	Kejelasan informasi kegiatan praktikum seperti jadwal pelaksanaan praktikum, dan	4.5	4	-0.5	5

Kode Item	Indikator	Rata-rata		Gap	Ranking
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
	kalender praktikum yang menandakan rentang waktu pelaksanaan praktikum				
PRK1	Ketepatan waktu penagihan biaya praktikum dari laboratorium kepada jurusan/prodi	4.56	4.13	-0.44	6
PBK3	Kejelasan informasi mengenai rincian pembayaran dosen pengampu praktikum di Laboratorium Pengajaran	4.5	4.13	-0.38	7
PSA2	Kejelasan informasi praktikum yang disampaikan asisten pada <i>Google Classroom</i>	4.69	4.31	-0.38	8
PRK2	Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium	4.69	4.31	-0.38	9
PBA1	Kejelasan informasi kegiatan praktikum seperti jadwal pelaksanaan praktikum, dan kalender praktikum yang menandakan rentang waktu pelaksanaan praktikum	4.56	4.25	-0.31	10
PSA3	Kejelasan informasi, prosedur serta timeline mengenai tatalaksana, alur dan mekanisme praktikum seperti pembekalan umum, pelaksanaan pre-test,	4.56	4.25	-0.31	11

Kode Item	Indikator	Rata-rata		Gap	Ranking
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
	resume.				
PRL4	Kelengkapan informasi yang disampaikan pada saat rapat evaluasi seperti modul praktikum, masukan asisten, praktikan, nilai praktikum dll.	4.56	4.25	-0.31	12
PBK2	Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium	4.5	4.25	-0.25	13
PRL3	Ketepatan waktu pemberian hasil kepuasan praktikan selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah selesai praktikum sebagai bahan evaluasi jurusan/prodi	4.56	4.31	-0.25	14
PBA2	Kemampuan laboratorium dalam memenuhi permintaan/hak layanan yang diinginkan oleh prodi/jurusan sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh prodi/jurusan	4.5	4.31	-0.19	15
PBL1	Staff laboratorium memberikan layanan prima : ramah, dan dapat dipercaya keakuratan informasi mengenai layanan Laboratorium Pengajaran	4.69	4.5	-0.19	16
PSA4	Ketepatan waktu pelaksanaan praktikum sesuai dengan timeline	4.63	4.44	-0.19	17

Kode Item	Indikator	Rata-rata		Gap	Ranking
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
PRL2	yang disepakati antara Laboratorium Pengajaran dengan prodi/jurusan Laboratorium menerima dan mempertimbangkan <i>feedback</i> (kritik dan saran) yang diberikan oleh jurusan/prodi dengan waktu yang disepakati oleh kedua belah pihak	4.5	4.31	-0.19	18
PBL3	Respon cepat (1x24 jam) yang diberikan oleh pihak laboratorium berkaitan dengan urusan perizinan, kerjasama dan layanan administrasi melalui kontak yang tersedia	4.5	4.38	-0.13	19
PRA1	Kesesuaian penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian dari masing-masing jurusan/prodi	4.56	4.44	-0.13	20
PRL1	Rapat evaluasi dilaksanakan secara rutin setelah kegiatan praktikum selesai	4.38	4.25	-0.13	21
PBL2	Jalur komunikasi yang tersedia lengkap seperti surat/email, media sosial, GC dan Whatsapp Group	4.38	4.31	-0.06	22
Nilai Rata-rata		4.56	4.25	-0.3	

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *SERVQUAL* pada Tabel 4.14, diperoleh nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan prodi terhadap layanan Laboratorium Pengajaran. Dimana 2 *gap* tertinggi diperoleh oleh Indikator **PBA3**, **PBK1**. Kemudian, indikator yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi dimiliki oleh indikator **PRA2** dan terendah oleh indikator **PRL1** dan **PBL3** dan tingkat kepuasan tertinggi dan terendah secara berurut-turut dimiliki oleh indikator **PBL1** dan **PBA**. Lalu rata-rata nilai kepentingan dan kepuasan seluruh indikator ialah 4.56 dan 4.25 dan rata-rata nilai *gap* yang dihasilkan ialah -0.3.

4.3.3 Perhitungan Nilai *SERVQUAL* Praktikan Terhadap Layanan Laboratorium

a. Perhitungan Nilai *SERVQUAL* Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan Laboratorium Pengajaran

Berikut merupakan nilai perhitungan *SERVQUAL* kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Pengajaran secara keseluruhan yang meliputi gabungan Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi:

Tabel 4. 15 Nilai *SERVQUAL* Layanan Laboratorium Pengajaran

No	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
MSA9	Asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon	4.11	3.41	-0.71	1
MSA5	Setiap penugasan memiliki template dengan instruksi/arahan yang jelas	4.18	3.56	-0.61	2
MSA7	Video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik	4.16	3.55	-0.61	3
MSA14	Asisten dapat membangun komunikasi secara interaktif dalam proses mengajar praktikum	4.12	3.51	-0.61	4
MSA3	Ketepatan materi yang diajarkan asisten dengan materi pada modul	4.12	3.52	-0.6	5

No	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
MSA10	Asisten sigap dan bersedia dalam membimbing praktikan	4.14	3.55	-0.59	6
MSL4	Staff (laboran/kalab) cepat tanggap terhadap keluhan/permasalahan praktikan	4.09	3.50	-0.59	7
MSA1	Kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembekalan umum	4.16	3.58	-0.58	8
MSL1	Informasi dan alur layanan administrasi seperti peminjaman alat, surat izin praktikum jelas	4.07	3.51	-0.56	9
MSA12	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan praktikan	4.18	3.62	-0.56	10
MSA15	Kemudahan dalam berkomunikasi dan mengatur jadwal janji dengan asisten berkaitan dengan kegiatan inhall praktikan	4.08	3.52	-0.56	11
MSA11	Asisten dapat memberikan respon positif terhadap pertanyaan dari praktikan	4.14	3.59	-0.55	12
MSA13	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai untuk menyampaikan materi praktikum secara sinkron maupun asinkron	4.16	3.62	-0.55	13
MBA1	Kejelasan Informasi mengenai layanan dan praktikum pada media sosial seperti ig, website	3.97	3.43	-0.54	14
MSL3	Staff (laboran/asisten/kalab) menunjukkan rasa simpati dan solutif	4.07	3.54	-0.53	15

No	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
	dalam memecahkan permasalahan praktikan				
MSA16	Kemudahan akses praktikan dalam mengajukan pertanyaan kepada <i>stakeholder</i> laboratorium (asisten/laboran/kalab)	4.06	3.53	-0.53	16
MSL2	Staff (laboran/asisten/kalab) bersikap ramah, penuh perhatian dan dapat mendengar dengan baik setiap pertanyaan yang berkaitan dengan kegiatan praktikum	4.06	3.53	-0.53	17
MSA8	Video ajar disampaikan dengan suara yang jelas dan tidak ada noise/gangguan pada video	4.12	3.60	-0.52	18
MSA17	Kemampuan staff laboratorium (asisten/laboran/kalab) dalam memberikan pujian, motivasi terkait dengan pembelajaran di laboratorium kepada praktikan	3.99	3.48	-0.51	19
MRA2	Staff laboratorium (laboran/asisten/kalab) bersedia membantu apabila terjadi kekeliruan/ketidaksesuaian dalam penentuan nilai akhir	4.05	3.56	-0.49	20
MSA2	Penilaian praktikum dilakukan dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian	4.14	3.64	-0.49	21
MSA4	Setiap informasi penugasan pada classroom disampaikan dengan instruksi/arahan yang jelas	4.12	3.64	-0.48	22

No	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
MRL1	Laboratorium menerima, mempertimbangkan dan memberikan respon yang baik terhadap <i>feedback</i> (kritik dan saran) yang diberikan oleh praktikan	4.02	3.56	-0.46	23
MSA6	Kegiatan praktikum berlangsung tepat waktu baik saat mulai praktikum maupun selesai praktikum	4.08	3.63	-0.45	24
MBA2	Pembagian kelompok praktikum oleh asisten dilakukan secara adil	4.03	3.60	-0.43	25
MRA1	Kesesuaian dan ketepatan penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian yang ada pada prodi/jurusan	3.99	3.57	-0.42	26
Rata-rata		4.09	3.55	-0.54	

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *SERVQUAL* pada Tabel 4.15, diperoleh nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Pengajaran. Dimana 2 *gap* tertinggi diperoleh oleh indikator MSA9, MSA5. Kemudian indikator yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi dan terendah ditunjukkan oleh indikator MSA12 dan MBA1 dan indikator yang memiliki tingkat kepuasan yang tertinggi ialah MSA2 dan MSA4 serta kepuasan terendah ialah MSA9. Lalu nilai rata-rata kepentingan dan kepuasan ialah sebesar 4.09 dan 3.55 dan rata-rata *gap* ialah -0.54 dimana nilai tersebut lebih besar dari -0.5.

b. Perhitungan nilai *SERVQUAL* kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Fisika Dasar

Berikut merupakan perhitungan nilai *SERVQUAL* layanan Laboratorium Fisika Dasar:

Tabel 4. 16 Nilai *SERVQUAL* Layanan Laboratorium Fisika Dasar

Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
MSA9	Asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon	4.13	3.41	-0.72	1
MSA5	Setiap penugasan memiliki template dengan instruksi/arahan yang jelas	4.20	3.59	-0.61	2
MSA14	Asisten dapat membangun komunikasi secara interaktif dalam proses mengajar praktikum	4.14	3.53	-0.61	3
MSA3	Ketepatan materi yang diajarkan asisten dengan materi pada modul	4.15	3.55	-0.60	4
MSA7	Video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik	4.20	3.60	-0.60	5
MSA10	Asisten sigap dan bersedia dalam membimbing praktikan	4.16	3.58	-0.58	6
MSA15	Kemudahan dalam berkomunikasi dan mengatur jadwal janji dengan asisten berkaitan dengan kegiatan inhall praktikan	4.10	3.53	-0.57	7
MSL4	Staff (laboran/kalab) cepat tanggap terhadap keluhan/permasalahan praktikan	4.11	3.55	-0.56	8
MSA1	Kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembekalan umum	4.18	3.62	-0.56	9
MSL1	Informasi dan alur layanan administrasi seperti peminjaman alat, surat izin praktikum jelas	4.09	3.54	-0.55	10
MSA8	Video ajar disampaikan dengan suara	4.16	3.63	-0.53	11

Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
	yang jelas dan tidak ada noise/gangguan pada video				
	Asisten dapat memberikan respon positif terhadap pertanyaan dari praktikan	4.16	3.63	-0.53	12
MBA1	Kejelasan Informasi mengenai layanan dan praktikum pada media sosial seperti ig, website	4.00	3.47	-0.53	13
MSA13	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai untuk menyampaikan materi praktikum secara sinkron maupun asinkron	4.18	3.65	-0.53	14
MSA16	Kemudahan akses praktikan dalam mengajukan pertanyaan kepada <i>stakeholder</i> laboratorium (asisten/laboran/kalab)	4.09	3.56	-0.53	15
MSL2	Staff (laboran/asisten/kalab) bersikap ramah, penuh perhatian dan dapat mendengar dengan baik setiap pertanyaan yang berkaitan dengan kegiatan praktikum	4.09	3.56	-0.53	16
MSA12	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan praktikan	4.19	3.67	-0.52	17
	Staf (laboran/asisten/kalab)				
MSL3	menunjukkan rasa simpati dan solutif dalam memecahkan permasalahan praktikan	4.09	3.57	-0.52	18
MSA2	Penilaian praktikum dilakukan	4.17	3.67	-0.50	19

Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ran ng
		Kepentingan	Kepuasan		
	dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian				
MSA17	Kemampuan staff laboratorium (asisten/laboran/kalab) dalam memberikan pujian, motivasi terkait dengan pembelajaran di laboratorium kepada praktikan	3.99	3.50	-0.49	20
MRA2	Staff laboratorium (laboran/asisten/kalab) bersedia membantu apabila terjadi kekeliruan/ketidaksesuaian dalam penentuan nilai akhir	4.10	3.61	-0.49	21
MRL1	Laboratorium menerima, mempertimbangkan dan memberikan respon yang baik terhadap <i>feedback</i> (kritik dan saran) yang diberikan oleh praktikan	4.05	3.60	-0.45	22
MSA4	Setiap informasi penugasan pada classroom disampaikan dengan instruksi/arahan yang jelas	4.13	3.69	-0.44	23
MBA2	Pembagian kelompok praktikum oleh asisten dilakukan secara adil	4.08	3.65	-0.43	24
MRA1	Kesesuaian dan ketepatan penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian yang ada pada prodi/jurusan	4.05	3.63	-0.42	25
MSA6	Kegiatan praktikum berlangsung tepat waktu baik saat mulai	4.10	3.69	-0.41	26

Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
	praktikum maupun selesai praktikum				
	Nilai Rata-Rata	4.12	3.59	-0.53	

Berdasarkan Tabel 4.16 dapat diketahui nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kesenjangan, dimana 2 *gap* tertinggi diperoleh oleh indikator MSA9, MSA5. Kemudian indikator yang memiliki nilai kepentingan tertinggi yaitu MSA5 dan MSA7 dan terendah ialah MSA17. Kemudian tingkat kepuasan tertinggi ialah indikator MSA4 dan MSA6 dan terendah dimiliki oleh indikator MBA. Lalu nilai rata-rata yang dihasilkan dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan ialah 4.12 dan 3.59 dan rata-rata nilai *gap* ialah -0.53 dimana nilai tersebut lebih besar daripada -0.5.

c. Perhitungan nilai *SERVQUAL* kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Kimia Dasar

Berikut merupakan perhitungan nilai *SERVQUAL* layanan Laboratorium Kimia Dasar:

Tabel 4. 17 Nilai *SERVQUAL* Layanan Laboratorium Kimia Dasar

No	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
MSA9	Asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon	4.10	3.40	-0.69	1
MSA7	Video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik	4.11	3.48	-0.63	2
MSA10	Asisten sigap dan bersedia dalam membimbing praktikan	4.11	3.48	-0.62	3
MSA14	Asisten dapat membangun komunikasi secara interaktif dalam proses mengajar praktikum	4.11	3.48	-0.62	4

No	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
MSA11	Asisten dapat memberikan respon positif terhadap pertanyaan dari praktikan	4.14	3.53	-0.61	5
MSA1	Kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembekalan umum	4.12	3.51	-0.61	6
MSA12	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan praktikan	4.17	3.56	-0.61	7
MSL4	Staff (laboran/kalab) cepat tanggap terhadap keluhan/permasalahan praktikan	4.04	3.44	-0.60	8
MSA3	Ketepatan materi yang diajarkan asisten dengan materi pada modul	4.09	3.50	-0.59	9
MSA5	Setiap penugasan memiliki template dengan instruksi/arahan yang jelas	4.13	3.55	-0.58	10
MSA17	Kemampuan staff laboratorium (asisten/laboran/kalab) dalam memberikan pujian, motivasi terkait dengan pembelajaran di laboratorium kepada praktikan	4.00	3.42	-0.58	11
MSL1	Informasi dan alur layanan administrasi seperti peminjaman alat, surat izin praktikum jelas	4.04	3.46	-0.58	12
MBA1	Kejelasan Informasi mengenai layanan dan praktikum pada media sosial seperti ig, website	3.97	3.42	-0.55	13
MSA15	Kemudahan dalam berkomunikasi dan mengatur jadwal janji	4.06	3.51	-0.55	14

No	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
MSA16	dengan asisten berkaitan dengan kegiatan inhall praktikan Kemudahan akses praktikan dalam mengajukan pertanyaan kepada stakeholder laboratorium (asisten/laboran/kalab)	4.06	3.51	-0.55	15
MSA13	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai untuk menyampaikan materi praktikum secara sinkron maupun asinkron Staf (laboran/asisten/kalab)	4.12	3.57	-0.55	16
MSL3	menunjukkan rasa simpati dan solutif dalam memecahkan permasalahan praktikan Staff (laboran/asisten/kalab)	4.05	3.50	-0.55	17
MSL2	bersikap ramah, penuh perhatian dan dapat mendengar dengan baik setiap pertanyaan yang berkaitan dengan kegiatan praktikum	4.02	3.48	-0.54	18
MSA2	Penilaian praktikum dilakukan dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian	4.11	3.60	-0.52	19
MSA6	Kegiatan praktikum berlangsung tepat waktu baik saat mulai praktikum maupun selesai praktikum	4.05	3.54	-0.52	20
MSA8	Video ajar disampaikan dengan suara yang jelas dan tidak ada noise/gangguan pada video	4.08	3.57	-0.51	21
MSA4	Setiap informasi penugasan pada	4.06	3.59	-0.47	22

No	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
	classroom disampaikan dengan instruksi/arahan yang jelas				
	Laboratorium menerima, mempertimbangkan dan				
MRL1	memberikan respon yang baik terhadap <i>feedback</i> (kritik dan saran) yang diberikan oleh praktikan	3.99	3.53	-0.46	23
	Staff laboratorium (laboran/asisten/kalab) bersedia membantu apabila terjadi kekeliruan/ketidaksesuaian dalam penentuan nilai akhir				
MRA2	Kesesuaian dan ketepatan penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian yang ada pada prodi/jurusan	3.96	3.51	-0.46	24
MRA1	Pembagian kelompok praktikum oleh asisten dilakukan secara adil	3.89	3.50	-0.39	25
MBA2		3.99	3.65	-0.34	26
Nilai Rata-rata		4.10	3.42	-0.86	

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kesenjangan, dimana 2 *gap* tertinggi diperoleh oleh Indikator MSA9, MSA7. Kemudian indikator yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi dimiliki oleh indikator MSA12 dan terendah ialah MRA2. Kemudian, indikator yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi ialah MBA2 dan terendah dimiliki oleh indikator MSA9. Lalu, nilai rata-rata kepentingan dan kepuasan yang diperoleh ialah 4.10 dan 3.42 dan nilai rata-rata *gap* ialah sebesar -0.86 dimana nilai tersebut lebih besar dari -0.5.

d. Perhitungan nilai *SERVQUAL* kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Instrumentasi

Tabel 4. 18 Nilai *SERVQUAL* Layanan Laboratorium Instrumentasi

No	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
		n	n		
MSA5	Setiap penugasan memiliki template dengan instruksi/arahan yang jelas	4.32	3.23	-1.09	1
MSA1	Kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembekalan umum	4.41	3.36	-1.05	2
MSA3	Ketepatan materi yang diajarkan asisten dengan materi pada modul	4.41	3.36	-1.05	3
MSA7	Video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik	4.36	3.32	-1.05	4
MSA1 1	Asisten dapat memberikan respon positif terhadap pertanyaan dari praktikan	4.32	3.36	-0.95	5
MSA1 3	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai untuk menyampaikan materi praktikum secara sinkron maupun asinkron	4.32	3.36	-0.95	6
MSL1	Informasi dan alur layanan administrasi seperti peminjaman alat, surat izin praktikum jelas	4.32	3.36	-0.95	7
MSA6	Kegiatan praktikum berlangsung tepat waktu baik saat mulai praktikum maupun selesai praktikum	4.27	3.32	-0.95	8
MSA1 5	Kemudahan dalam berkomunikasi dan mengatur jadwal janji dengan asisten berkaitan dengan kegiatan inhall praktikan	4.27	3.32	-0.95	9
MSA2	Penilaian praktikum dilakukan dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian	4.41	3.50	-0.91	10
MSA1 4	Asisten dapat membangun komunikasi secara interaktif dalam proses mengajar praktikum	4.32	3.41	-0.91	11
MSA1 0	Asisten sigap dan bersedia dalam membimbing praktikan	4.36	3.45	-0.91	12
MSA4	Setiap informasi penugasan pada classroom disampaikan dengan instruksi/arahan yang jelas	4.32	3.45	-0.86	13
MSA1 7	Kemampuan staff laboratorium (asisten/laboran/kalab) dalam memberikan pujian, motivasi terkait	4.23	3.36	-0.86	14

No	Pernyataan	Rata-rata Kepentingan	Kepuasan	Gap	Ranking
MSL2	dengan pembelajaran di laboratorium kepada praktikan Staff (laboran/asisten/kalab) bersikap ramah, penuh perhatian dan dapat mendengar dengan baik setiap pertanyaan yang berkaitan dengan kegiatan praktikum	4.23	3.36	-0.86	15
MSL4	Staff (laboran/kalab) cepat tanggap terhadap keluhan/permasalahan praktikan	4.23	3.36	-0.86	16
MSA9	Asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon	4.27	3.41	-0.86	17
MSA1 2	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan praktikan	4.27	3.41	-0.86	18
MSA8	Video ajar disampaikan dengan suara yang jelas dan tidak ada noise/gangguan pada video	4.32	3.50	-0.82	19
MSA1 6	Kemudahan akses praktikan dalam mengajukan pertanyaan kepada stakeholder laboratorium (asisten/laboran/kalab)	4.23	3.41	-0.82	20
MSL3	Staf (laboran/asisten/kalab) menunjukkan rasa simpati dan solutif dalam memecahkan permasalahan praktikan	4.18	3.41	-0.77	21
MBA1	Kejelasan Informasi mengenai layanan dan praktikum pada media sosial seperti ig, website	4.05	3.32	-0.73	22
MBA2	Pembagian kelompok praktikum oleh asisten dilakukan secara adil	4.18	3.45	-0.73	23
MRA1	Kesesuaian dan ketepatan penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian yang ada pada prodi/jurusan	4.09	3.41	-0.68	24
MRA2	Staff laboratorium (laboran/asisten/kalab) bersedia membantu apabila terjadi kekeliruan/ketidaksesuaian dalam penentuan nilai akhir	4.18	3.50	-0.68	25
MRL1	Laboratorium menerima, mempertimbangkan dan memberikan	4.09	3.41	-0.68	26

No	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Keperntingan	Kepuasan		
	respon yang baik terhadap <i>feedback</i> (kritik dan saran) yang diberikan oleh praktikan				
	Nilai Rata-rata	4.27	3.39	-0.88	

Berdasarkan Tabel 4.18 dapat diketahui nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kesenjangan, dimana 2 *gap* tertinggi diperoleh oleh Indikator MSA5, MSA1. Kemudian indikator yang memiliki nilai kepentingan tertinggi dimiliki oleh indikator MSA1 dan MSA3 dan terendah ialah MBA1 dan indikator yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi ialah MSA2 dan terendah dimiliki oleh indikator MSA5. Lalu, nilai rata-rata yang diperoleh untuk tingkat kepentingan ialah 4.27 dan kepuasan ialah 3.39 dan rata-rata nilai *gap* yang dihasilkan ialah -0.88 dimana nilai tersebut lebih besar disbanding -0.5.

4.3.4 Perhitungan Nilai SERVQUAL Kepuasan Praktikan Terhadap Fasilitas

a. Nilai SERVQUAL Kepuasan Praktikan Terhadap Fasilitas Laboratorium Pengajaran

Berikut merupakan nilai perhitungan *SERVQUAL* kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Pengajaran secara keseluruhan:

Tabel 4. 19 Nilai *SERVQUAL* Fasilitas Laboratorium Pengajaran

Kode Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
MF1	Kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran	4.25	3.45	-0.81	1
MN10	Laboratorium memiliki standar atau panduan dalam keadaan darurat	4.32	3.65	-0.67	2
MN11	Laboratorium Pengajaran memiliki tata cara penggunaan alat pada alat yang dapat dioperasikan langsung oleh praktikan	4.3	3.72	-0.58	3

Kode Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
MF9	Meja dan kursi pada ruang praktikum yang tersedia sudah memadai dan mencukupi bagi seluruh praktikan	4.26	3.7	-0.57	4
MF3	Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik	4.22	3.66	-0.56	5
MF8	Terdapat label sebagai penanda alat dan bahan yang ada pada laboratorium	4.24	3.68	-0.56	6
MF2	Ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga	4.27	3.72	-0.55	7
MF10	Memiliki fasilitas peminjaman jas laboratorium bagi praktikan	4.08	3.53	-0.55	8
MN9	Memiliki kotak P3k, alat pemadam kebakaran dan perlengkapan keselamatan lain nya	4.28	3.78	-0.5	9
MF4	Ruang praktikum memiliki pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik	4.25	3.75	-0.5	10
MF6	Ruang Praktikum dilengkapi dengan papan tulis, proyektor dan alat bantu ajar lain	4.25	3.75	-0.5	11
MF7	Memiliki alat praktikum sesuai dengan alat yang tertera pada modul	4.33	3.86	-0.47	12
MN8	Memiliki tempat pembuangan sampah yang mudah ditemui disetiap lingkungan laboratorium	4.23	3.76	-0.47	13
MN7	Memiliki lemari penyimpanan bahan yang digunakan selama praktikum	4.31	3.86	-0.45	14
MF5	Ruang praktikum memiliki	4.27	3.84	-0.43	15

Kode Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
MN2	pencahayaan yang memadai Rak penyimpanan barang memadai dan mencukupi	4.17	3.75	-0.41	16
MN1	Tersedia tanda keterangan ruangan pada setiap ruangan yang ada di laboratorium	4.2	3.8	-0.41	17
MN3	Tampilan ruangan Laboratorium Pengajaran nyaman dan bersih	4.25	3.84	-0.41	18
MN6	Memiliki lemari penyimpanan alat-alat praktikum	4.29	3.88	-0.41	19
MN4	Akses wifi yang tersedia cepat dan tanpa batas (unlimited).	4.31	3.93	-0.37	20
MN5	Memiliki ruang kepala laboratorium untuk setiap Laboratorium Pengajaran	4.09	3.84	-0.25	21
Nilai Rata-rata		4.24	3.74	-0.5	

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *SERVQUAL* pada Tabel 4.19, diperoleh nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Pengajaran. Dimana 2 teratas ialah MF1, MN10. Kemudian dapat diketahui nilai kepentingan tertinggi diperoleh oleh indikator MF7 dan terendah oleh indikator MN5. Kemudian, tingkat kepuasan tertinggi diperoleh oleh indikator MN4 dan terendah dimiliki oleh MF1. Kemudian nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan kepuasan secara berturut-turut ialah 4.24 dan 3.74, dan rata-rata nilai gap yang diperoleh ialah sebesar -0.5.

b. Nilai *SERVQUAL* Kepuasan Praktikan Terhadap Fasilitas Laboratorium Fisika Dasar

Berikut merupakan nilai *SERVQUAL* dari kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Fisika Dasar:

Tabel 4. 20 Nilai *SERVQUAL* Fasilitas Laboratorium Fisika Dasar

Kode Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
MF1	Kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran	4.24	3.45	-0.79	1
MN10	Laboratorium memiliki standar atau panduan dalam keadaan darurat	4.31	3.63	-0.68	2
MF9	Meja dan kursi pada ruang praktikum yang tersedia sudah memadai dan mencukupi bagi seluruh praktikan	4.25	3.67	-0.57	3
MF3	Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik	4.20	3.64	-0.56	4
MF8	Terdapat label sebagai penanda alat dan bahan yang ada pada laboratorium	4.22	3.67	-0.55	5
MF2	Ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga	4.24	3.69	-0.55	6
MF10	Memiliki fasilitas peminjaman jas laboratorium bagi praktikan	4.06	3.52	-0.53	7
MN9	Memiliki kotak P3k, alat pemadam kebakaran dan perlengkapan keselamatan lain nya	4.27	3.77	-0.50	8
MF4	Ruang praktikum memiliki pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik	4.24	3.74	-0.50	9
MF6	Ruang Praktikum dilengkapi dengan papan tulis, proyektor dan alat bantu ajar lain	4.24	3.75	-0.50	10
MF7	Memiliki alat praktikum sesuai dengan alat yang tertera pada modul	4.31	3.84	-0.47	12

Kode Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
	Memiliki tempat pembuangan sampah yang mudah ditemui disetiap lingkungan laboratorium				
MN8		4.21	3.74	-0.47	13
MN7	Memiliki lemari penyimpanan bahan yang digunakan selama praktikum	4.30	3.84	-0.45	14
MF5	Ruang praktikum memiliki pencahayaan yang memadai	4.25	3.83	-0.42	15
MN3	Tampilan ruangan Laboratorium Pengajaran nyaman dan bersih	4.24	3.82	-0.42	16
MN2	Rak penyimpanan barang memadai dan mencukupi	4.17	3.75	-0.42	17
MN11	Tersedia tanda keterangan ruangan pada setiap ruangan yang ada di laboratorium	4.19	3.77	-0.42	18
MN6	Memiliki lemari penyimpanan alat-alat praktikum	4.28	3.87	-0.41	19
MN4	Akses wifi yang tersedia cepat dan tanpa batas (unlimited).	4.31	3.93	-0.38	20
MN5	Memiliki ruang kepala laboratorium untuk setiap Laboratorium Pengajaran	4.08	3.83	-0.26	21
	Nilai rata-rata	4.29	3.75	-0.54	

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *SERVQUAL* pada Tabel 4.20, diperoleh nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Fisika Dasar. Dimana 2 *gap* tertinggi diperoleh oleh indikator MF1, MN11. Kemudian indikator yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi ialah MN11 dan terendah ialah MF10. Kemudian, tingkat kepuasan tertinggi ialah MN4 dan terendah ialah MF1. Rata-rata nilai

kepentingan dan kepuasan secara berturut-turut ialah 4.29 dan 3.75, lalu rata-rata nilai gap ialah sebesar -0.54, dimana nilai tersebut lebih besar disbanding -0.5.

c. Nilai *SERVQUAL* Kepuasan Fasilitas Laboratorium Kimia Dasar

Berikut merupakan nilai *SERVQUAL* kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Kimia Dasar:

Tabel 4. 21 Nilai *SERVQUAL* Fasilitas Laboratorium Kimia Dasar

Kode Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
MN10	Laboratorium memiliki standar atau panduan dalam keadaan darurat	4.29	3.52	-0.78	1
MF1	Kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran	4.35	3.60	-0.75	2
MN11	Laboratorium Pengajaran memiliki tata cara penggunaan alat pada alat yang dapat dioperasikan langsung oleh praktikan	4.28	3.59	-0.69	3
MN7	Memiliki lemari penyimpanan bahan yang digunakan selama praktikum	4.25	3.74	-0.52	4
MF6	Ruang Praktikum dilengkapi dengan papan tulis, proyektor dan alat bantu ajar lain	4.16	3.67	-0.48	5
MN1	Tersedia tanda keterangan ruangan pada setiap ruangan yang ada di laboratorium	4.14	3.65	-0.48	6
MN4	Akses wifi yang tersedia cepat dan tanpa batas (unlimited).	4.33	3.84	-0.48	7
MN9	Memiliki kotak P3k, alat pemadam	4.19	3.71	-0.48	8

Kode Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
	kebakaran dan perlengkapan keselamatan lain nya				
MN6	Memiliki lemari penyimpanan alat-alat praktikum	4.26	3.79	-0.47	9
MF8	Terdapat label sebagai penanda alat dan bahan yang ada pada laboratorium	4.07	3.60	-0.47	10
MF7	Memiliki alat praktikum sesuai dengan alat yang tertera pada modul	4.28	3.82	-0.46	11
MN8	Memiliki tempat pembuangan sampah yang mudah ditemui disetiap lingkungan laboratorium	4.12	3.65	-0.46	12
MF2	Ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga	4.14	3.68	-0.45	13
MF3	Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik	4.06	3.61	-0.45	14
MF10	Memiliki fasilitas peminjaman jas laboratorium bagi praktikan	3.75	3.32	-0.43	15
MF4	Ruang praktikum memiliki pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik	4.07	3.64	-0.43	16
MN3	Tampilan ruangan Laboratorium Pengajaran nyaman dan bersih	4.15	3.74	-0.41	17
MF5	Ruang praktikum memiliki pencahayaan yang memadai	4.16	3.76	-0.40	18
MF9	Meja dan kursi pada ruang praktikum yang tersedia sudah	4.14	3.75	-0.39	19

Kode Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
	memadai dan mencukupi bagi seluruh praktikan				
MN2	Rak penyimpanan barang memadai dan mencukupi	4.08	3.72	-0.37	20
MN5	Memiliki ruang kepala laboratorium untuk setiap Laboratorium Pengajaran	4.06	3.74	-0.33	21
	Nilai rata-rata	4.16	3.67	-0.49	

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *SERVQUAL* pada Tabel 4.21, diperoleh nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Kimia Dasar. Dimana 2 *gap* tertinggi diperoleh oleh Indikator MN10, MF1. Kemudian tingkat kepentingan tertinggi dimiliki oleh indikator MF1 dan terendah ialah MN5. Kemudian, tingkat kepuasan tertinggi ialah MN4 dan terendah dimiliki oleh indikator MF10. Lalu rata-rata kepentingan dan kepuasan sebesar 4.16 dan 3.67 dan rata-rata nilai *gap* ialah sebesar -0.49.

d. Nilai *SERVQUAL* Kepuasan Fasilitas Laboratorium Instrumentasi

Berikut merupakan nilai *SERVQUAL* kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Instrumentasi:

Tabel 4. 22 Nilai *SERVQUAL* Fasilitas Laboratorium Instrumentasi

Kode Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
MF8	Terdapat label sebagai penanda alat dan bahan yang ada pada laboratorium	4.50	3.91	-0.59	1
MN10	Laboratorium memiliki standar atau panduan dalam keadaan darurat	4.47	3.91	-0.56	2
MF9	Meja dan kursi pada ruang praktikum yang tersedia sudah memadai dan mencukupi bagi seluruh praktikan	4.47	3.94	-0.53	3
MF1	Kejelasan dan keakuratan portal	4.22	3.72	-0.50	4

Kode Item	Pernyataan	Rata-rata		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
	informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran				
MF6	Ruang Praktikum dilengkapi dengan papan tulis, proyektor dan alat bantu ajar lain	4.44	3.94	-0.50	5
MN9	Memiliki kotak P3k, alat pemadam kebakaran dan perlengkapan keselamatan lain nya	4.47	3.97	-0.50	6
MN11	Laboratorium Pengajaran memiliki tata cara penggunaan alat pada alat yang dapat dioperasikan langsung oleh praktikan	4.41	3.94	-0.47	7
MF2	Ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga	4.34	3.91	-0.44	8
MF4	Ruang praktikum memiliki pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik	4.44	4.00	-0.44	9
MF10	Memiliki fasilitas peminjaman jas laboratorium bagi praktikan	4.34	3.91	-0.44	10
MF7	Memiliki alat praktikum sesuai dengan alat yang tertera pada modul	4.44	4.06	-0.38	11
MN2	Rak penyimpanan barang memadai dan mencukupi	4.44	4.06	-0.38	12
MN8	Memiliki tempat pembuangan sampah yang mudah ditemui disetiap lingkungan laboratorium	4.38	4.00	-0.38	13
MN1	Tersedia tanda keterangan ruangan pada setiap ruangan yang ada di laboratorium	4.47	4.13	-0.34	14
MN3	Tampilan ruangan Laboratorium Pengajaran nyaman dan bersih	4.41	4.06	-0.34	15
MN6	Memiliki lemari penyimpanan alat-alat praktikum	4.44	4.09	-0.34	16
MN7	Memiliki lemari penyimpanan bahan yang digunakan selama praktikum	4.44	4.09	-0.34	17
MF3	Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik	4.41	4.09	-0.31	18
MF5	Ruang praktikum memiliki pencahayaan yang memadai	4.38	4.09	-0.28	19
MN4	Akses wifi yang tersedia cepat dan tanpa batas (unlimited).	4.47	4.22	-0.25	20
MN5	Memiliki ruang kepala laboratorium untuk setiap Laboratorium Pengajaran	4.38	4.16	-0.22	21
Nilai rata-rata		4.42	4.01	-0.41	

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *SERVQUAL* pada Tabel 4.22, diperoleh nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Instrumentasi. Dimana 2 *gap* tertinggi diperoleh oleh Indikator MF8, MN10. Kemudian tingkat kepentingan tertinggi diperoleh oleh indikator MF8 dan terendah oleh MF1. Kemudian, tingkat kepuasan tertinggi dimiliki oleh MN4 dan terendah dimiliki oleh indikator MF1. Rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan ialah sebesar 4.42 dan 4.01 dan rata-rata nilai *gap* yang dihasilkan ialah sebesar -0.41.

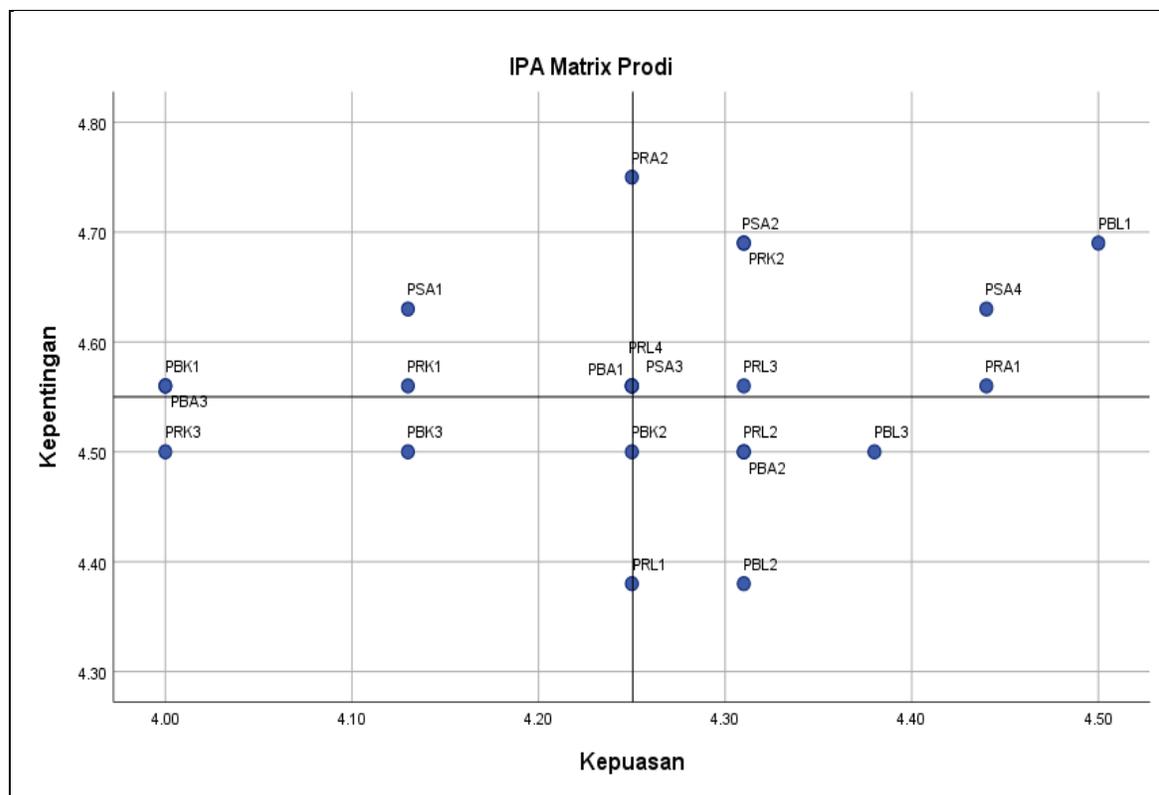
4.4 Importance Performance Analysis (IPA) Matrix

Importance Performance Analysis (IPA) Matrix digunakan sebagai salah satu teknik analisis dalam rangka identifikasi atribut penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Analisis melalui teknik ini dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius yang memiliki 2 sumbu yaitu sumbu x mewakili tingkat kepuasan dan sumbu y mewakili tingkat kepentingan dan membagi diagram menjadi 4 kuadran.

Pada penelitian ini, pembuatan diagram kartesius IPA dilakukan dengan menggunakan SPSS, dimana perpotongan garis diperoleh melalui nilai tengah dari skala yang ada pada sumbu x dan sumbu y dengan *output* diagram kartesius IPA terbagi menjadi:

4.4.1 Importance Performance Analysis (IPA) Kepuasan Prodi Terhadap Layanan Laboratorium Pengajaran

Berikut merupakan diagram kartesius IPA Matrix Kepuasan Prodi Terhadap Layanan Laboratorium Pengajaran:



Gambar 4. 14 Diagram Kartesius Prodi

Tabel 4. 23 IPA Matrix Kepuasan Prodi

No	Kode Item	Pertanyaan	IPA Matrix
1	PBA3	Kelengkapan modul yang disediakan oleh laboratorium dengan modul yang diinginkan oleh prodi/jurusan	<i>Concentrate Here</i>
2	PBA1	Kejelasan informasi kegiatan praktikum seperti jadwal pelaksanaan praktikum, dan kalender praktikum yang menandakan rentang waktu pelaksanaan praktikum	<i>Concentrate Here</i>
3	PBK1	Transparansi terkait rincian biaya pelaksanaan praktikum oleh Laboratorium Pengajaran	<i>Concentrate Here</i>
4	PSA1	Kejelasan materi praktikum yang disampaikan oleh asisten melalui pembelajaran sinkron via zoom dan asinkron melalui video ajar	<i>Concentrate Here</i>
5	PSA3	Kejelasan informasi, prosedur serta timeline mengenai tatalaksana, alur dan mekanisme praktikum seperti pembekalan umum, pelaksanaan pre-test, resume.	<i>Concentrate Here</i>
6	PRA2	Ketepatan waktu penyerahan nilai akhir oleh Laboratorium Pengajaran kepada prodi/jurusan	<i>Concentrate Here</i>
7	PRL4	Kelengkapan informasi yang disampaikan pada saat rapat evaluasi seperti modul praktikum, masukan asisten, praktikan, nilai praktikum dll	<i>Concentrate Here</i>
8	PRK1	Ketepatan waktu penagihan biaya praktikum dari laboratorium kepada jurusan/prodi	<i>Concentrate Here</i>

No	Kode Item	Pertanyaan	IPA Matrix
9	PSA2	Kejelasan informasi praktikum yang disampaikan asisten pada <i>Google Classroom</i>	<i>Keep up the good work</i>
10	PRK2	Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium	<i>Keep up the good work</i>
11	PRL3	Ketepatan waktu pemberian hasil kepuasan praktikan selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah selesai praktikum sebagai bahan evaluasi jurusan/prodi	<i>Keep up the good work</i>
12	PSA4	Ketepatan waktu pelaksanaan praktikum sesuai dengan timeline yang disepakati antara Laboratorium Pengajaran dengan prodi/jurusan	<i>Keep up the good work</i>
13	PRA1	Kesesuaian penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian dari masing-masing jurusan/prodi	<i>Keep up the good work</i>
14	PBL1	Staff laboratorium memberikan layanan prima : ramah, dan dapat dipercaya keakuratan informasi mengenai layanan Laboratorium Pengajaran	<i>Keep up the good work</i>
15	PRK3	Kesesuaian biaya praktikum dengan layanan dan fasilitas yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran	<i>Low Priority</i>
16	PBK3	Kejelasan informasi mengenai rincian pembayaran dosen pengampu praktikum di Laboratorium Pengajaran	<i>Low Priority</i>
17	PBK2	Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium	<i>Low Priority</i>
18	PRL1	Staff laboratorium memberikan layanan prima : ramah, dan dapat dipercaya keakuratan informasi mengenai layanan Laboratorium Pengajaran	<i>Low Priority</i>
19	PBA2	Kemampuan laboratorium dalam memenuhi permintaan/hak layanan yang diinginkan oleh prodi/jurusan sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh prodi/jurusan	<i>Posibbly Overkill</i>
20	PRL2	Laboratorium menerima dan mempertimbangkan <i>feedback</i> (kritik dan saran) yang diberikan oleh jurusan/prodi dengan waktu yang disepakati oleh kedua belah pihak	<i>Posibbly Overkill</i>
21	PBL2	Jalur komunikasi yang tersedia lengkap seperti surat/email, media sosial, GC dan Whatsapp Group	<i>Posibbly Overkill</i>
22	PBL3	Respon cepat (1x24 jam) yang diberikan oleh pihak laboratorium berkaitan dengan urusan perizinan, kerjasama dan layanan administrasi melalui kontak yang tersedia	<i>Posibbly Overkill</i>

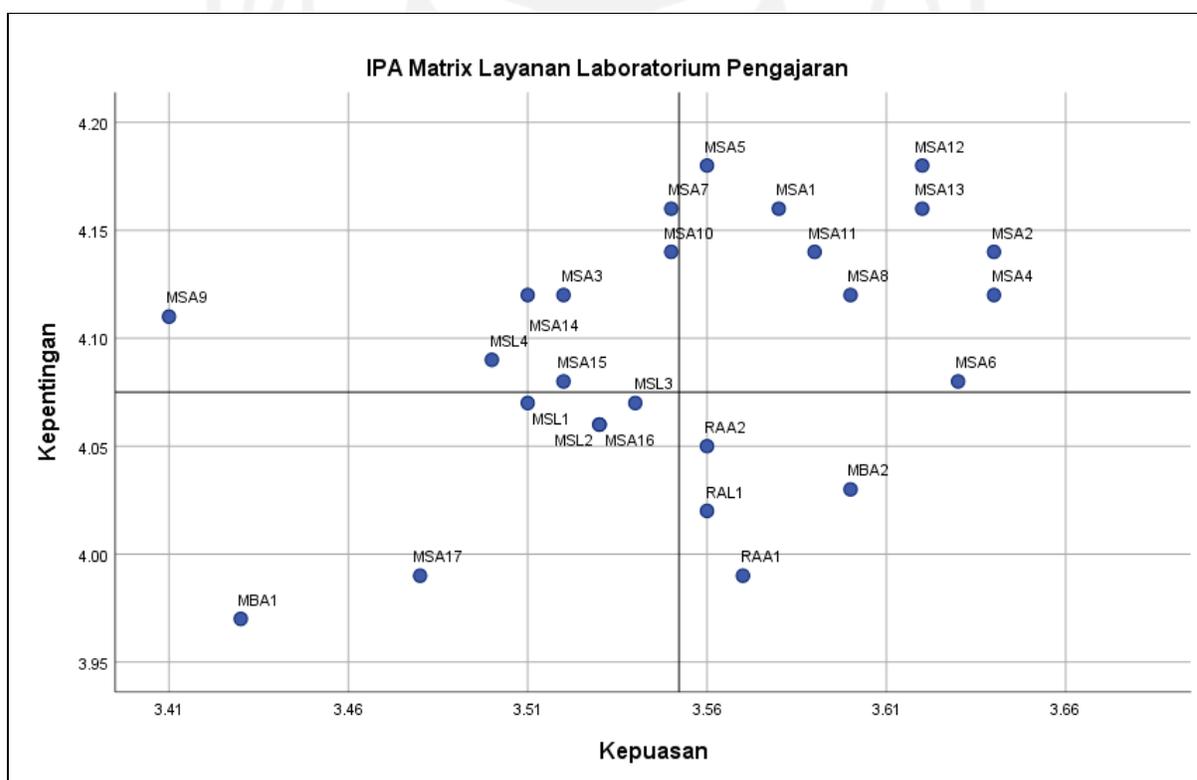
Berdasarkan *output* SPSS diagram kartesius kepuasan prodi terhadap layanan Laboratorium Pengajaran pada Gambar 4.14 dapat terlihat bahwa 22 indikator tersebar dan terbagi kedalam 4 kuadran, yaitu terdapat 8 indikator yang masuk kedalam kuadran 1

(*Concentrate Here*). Kemudian 5 indikator pada kuadran 2 (*Keep up the good work*). Lalu terdapat 4 indikator yang berada pada kuadran 3 (*Low Priority*). Dan terdapat 4 indikator yang terdapat pada kuadran 4 (*Posibbly Overkill*). Untuk rincian indikatornya dapat dilihat pada Tabel 4.20.

4.4.2 Importance Performance Analysis (IPA) Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan

Diagram kartesius IPA Matrix kepuasan praktikan terhadap layanan akan dibagi menjadi 4 yaitu kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Pengajaran secara keseluruhan dan pada masing-masing Laboratorium Pengajaran diantaranya Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi.

a. IPA Matrix Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan Laboratorium Pengajaran Keseluruhan



Gambar 4. 15 Diagram Kartesius Layanan Keseluruhan

Tabel 4. 24 IPA Matrix Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan Keseluruhan

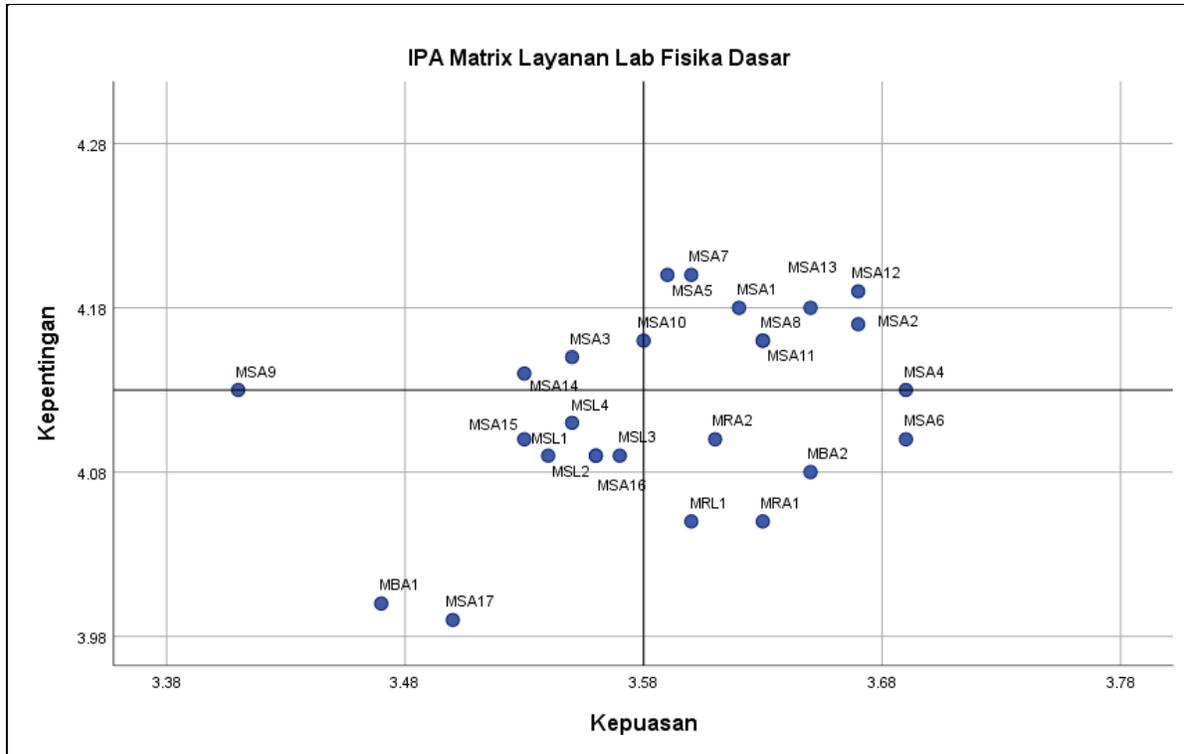
No	Kode Item	Pernyataan	IPA Matrix
1	MSA9	Asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon	<i>Concentrate Here</i>

No	Kode Item	Pernyataan	IPA Matrix
2	MSL4	Staff (laboran/kalab) cepat tanggap terhadap keluhan/permasalahan praktikan	<i>Concentrate Here</i>
3	MSA14	Asisten dapat membangun komunikasi secara interaktif dalam proses mengajar praktikum	<i>Concentrate Here</i>
4	MSA3	Ketepatan materi yang diajarkan asisten dengan materi pada modul	<i>Concentrate Here</i>
5	MSA15	Kemudahan dalam berkomunikasi dan mengatur jadwal janji dengan asisten berkaitan dengan kegiatan inhall praktikan	<i>Concentrate Here</i>
6	MSA7	Video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik	<i>Concentrate Here</i>
7	MSA10	Asisten sigap dan bersedia dalam membimbing praktikan	<i>Concentrate Here</i>
8	MSL2	Staff (laboran/asisten/kalab) bersikap ramah, penuh perhatian dan dapat mendengar dengan baik setiap pernyataan yang berkaitan dengan kegiatan praktikum	<i>Keep up the good work</i>
9	MSA5	Setiap penugasan memiliki template dengan instruksi/arahan yang jelas	<i>Keep up the good work</i>
10	MSA1	Kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembekalan umum	<i>Keep up the good work</i>
11	MSA11	Asisten dapat memberikan respon positif terhadap pernyataan dari praktikan	<i>Keep up the good work</i>
12	MSA8	Video ajar disampaikan dengan suara yang jelas dan tidak ada noise/gangguan pada video	<i>Keep up the good work</i>
13	MSA12	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pernyataan praktikan	<i>Keep up the good work</i>
14	MSA13	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai untuk menyampaikan materi praktikum secara sinkron maupun asinkron	<i>Keep up the good work</i>
15	MSA2	Penilaian praktikum dilakukan dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian	<i>Keep up the good work</i>
16	MSA4	Setiap informasi penugasan pada classroom disampaikan dengan instruksi/arahan yang jelas	<i>Keep up the good work</i>
17	MSA6	Kegiatan praktikum berlangsung tepat waktu baik saat mulai praktikum maupun selesai praktikum	<i>Keep up the good work</i>
18	MSL1	Informasi dan alur layanan administrasi seperti peminjaman alat, surat izin praktikum jelas	<i>Low Priority</i>
19	MSL3	Staf (laboran/asisten/kalab) menunjukkan rasa simpati dan solutif dalam memecahkan permasalahan praktikan	<i>Low Priority</i>
20	MSA16	Kemudahan akses praktikan dalam mengajukan pernyataan kepada <i>stakeholder</i> laboratorium (asisten/laboran/kalab)	<i>Low Priority</i>
21	MSA17	Kemampuan staff laboratorium (asisten/laboran/kalab) dalam memberikan pujian, motivasi terkait dengan pembelajaran di laboratorium kepada praktikan	<i>Low Priority</i>
22	MBA1	Kejelasan Informasi mengenai layanan dan praktikum pada media sosial seperti ig, website	<i>Low Priority</i>

No	Kode Item	Pernyataan	IPA Matrix
23	MRA1	Kesesuaian dan ketepatan penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian yang ada pada prodi/jurusan	<i>Posibbly Overkill</i>
24	MRA2	Staff laboratorium (laboran/asisten/kalab) bersedia membantu apabila terjadi kekeliruan/ketidaksesuaian dalam penentuan nilai akhir	<i>Posibbly Overkill</i>
25	MBA2	Pembagian kelompok praktikum oleh asisten dilakukan secara adil	<i>Posibbly Overkill</i>
26	MRL1	Laboratorium menerima, mempertimbangkan dan memberikan respon yang baik terhadap <i>feedback</i> (kritik dan saran) yang diberikan oleh praktikan	<i>Posibbly Overkill</i>

Berdasarkan *output* SPSS diagram kartesius kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Pengajaran dapat terlihat pada Gambar 4.15 bahwa 26 Indikator tersebar dan terbagi kedalam 4 kuadran, yaitu terdapat 7 Indikator yang masuk kedalam kuadran 1 (*Concentrate Here*). Kemudian 10 Indikator pada kuadran 2 (*Keep up the good work*). Lalu terdapat 5 Indikator yang berada pada kuadran 3 (*Low Priority*). Dan terdapat 4 Indikator yang terdapat pada kuadran 4 (*Posibbly Overkill*). Untuk rincian Indikatornya dapat dilihat pada Tabel 4.24.

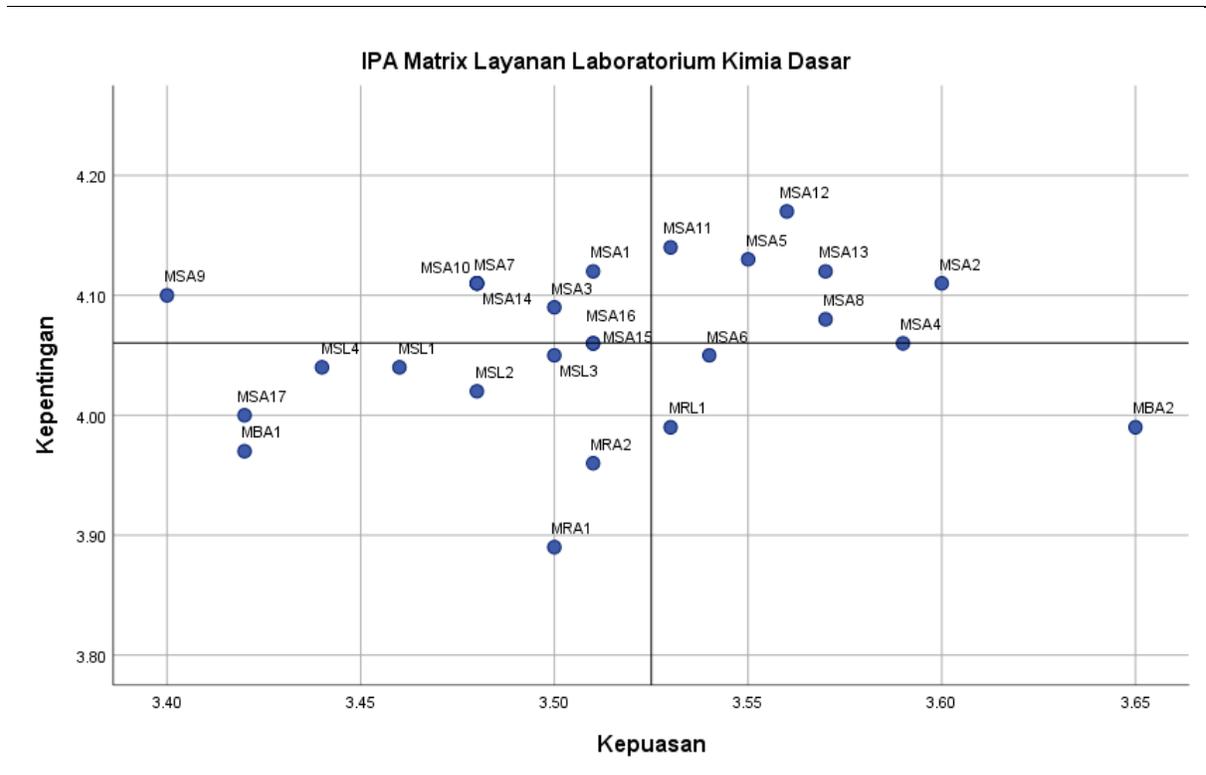
b. IPA Matrix Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan Laboratorium Fisika Dasar



Gambar 4. 16 Diagram Kartesius Layanan Fisika Dasar

Berdasarkan *output* SPSS diagram kartesius kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Fisika Dasar dapat terlihat pada Gambar 4.16 bahwa 26 indikator tersebar dan terbagi kedalam 4 kuadran, yaitu terdapat 4 indikator yang masuk kedalam kuadran 1 (*Concentrate Here*) meliputi MSA9, MSA14, MSA3, MSA10. Kemudian 9 indikator pada kuadran 2 (*Keep up the good work*) yaitu MSA5, MSA7, MSA1, MSA8, MSA11, MSA13, MSA2, MSA12, MSA4. Lalu terdapat 8 indikator yang berada pada kuadran 3 (*Low Priority*) yaitu MBA1, MSA16, MSA17, MSA15, MSL4, MSL1, MSL2, MSL3 Dan terdapat 5 indikator yang terdapat pada kuadran 4 (*Posibbly Overkill*) yaitu MRA1, MRL1, MSA6, MBA2 dan MRA2.

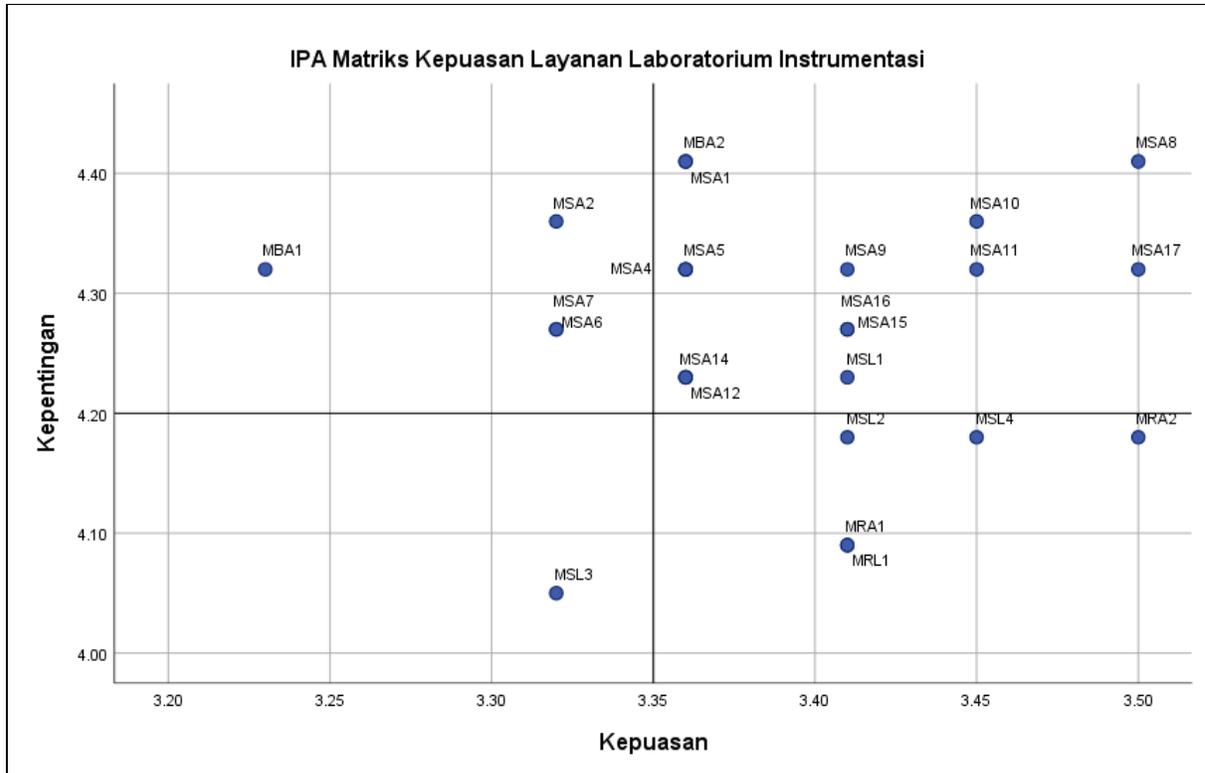
c. IPA Matrix Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan Laboratorium Kimia Dasar



Gambar 4. 17 Diagram Kartesius Layanan Laboratorium Kimia Dasar

Berdasarkan *output* SPSS diagram kartesius kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Kimia Dasar dapat terlihat pada Gambar 4.17 bahwa 26 indikator tersebar dan terbagi kedalam 4 kuadran, yaitu terdapat 8 indikator yang masuk kedalam kuadran 1 (*Concentrate Here*) meliputi MSA9, MSA14, MSA7, MSA14, MSA3, MSA16, MSA15, dan MSA1. Kemudian 7 indikator pada kuadran 2 (*Keep up the good work*) yaitu MSA5, MSA8, MSA11, MSA13, MSA2, MSA12, dan MSA4. Lalu terdapat 8 indikator yang berada pada kuadran 3 (*Low Priority*) yaitu MBA1, MSA17, MSL4, MSL1, MSL2, MSL3, MRA2, MRA1. Dan terdapat 3 indikator yang terdapat pada kuadran 4 (*Posibbly Overkill*) yaitu MSA6, MBA2 dan MRL1.

d. IPA Matrix Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan Laboratorium Instrumentasi



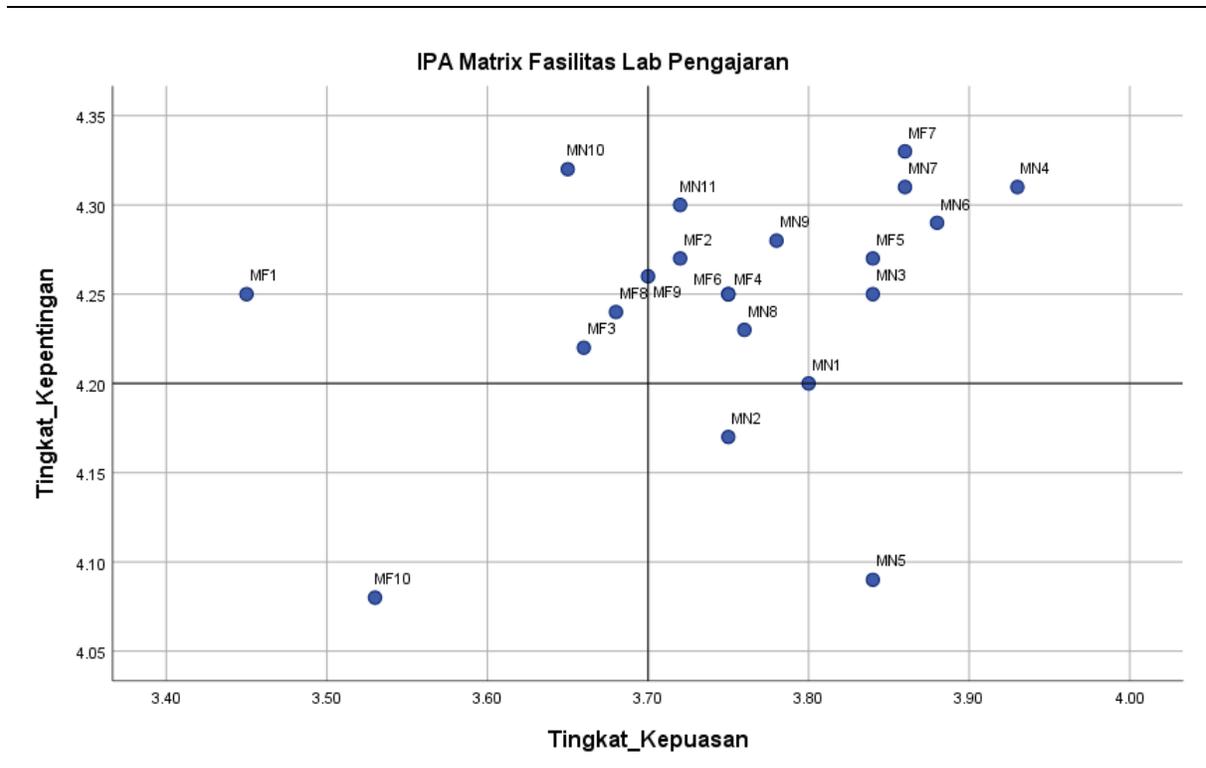
Gambar 4. 18 IPA Matrix Layanan Laboratorium Instrumentasi

Berdasarkan *output* SPSS diagram kartesius kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Kimia Dasar dapat terlihat pada Gambar 4.18 bahwa 26 indikator tersebar dan terbagi kedalam 4 kuadran, yaitu terdapat 5 indikator yang masuk kedalam kuadran 1 (*Concentrate Here*) meliputi MBA1, MSA6, MSA7, MSA4 dan MSA2. Kemudian 15 indikator pada kuadran 2 (*Keep up the good work*) yaitu MBA2, MSA1, MBA5, MSA3, MSA5, MSA14, MSA12, MSA13, MSA9, MSA16, MSA15, MSL1, MSA10, MSA11, MSA8, MSA17 . Lalu terdapat 1 indikator yang berada pada kuadran 3 (*Low Priority*) yaitu MSL3. Dan terdapat 5 indikator yang terdapat pada kuadran 4 (*Posibbly Overkill*) yaitu MSL2, MSL4, MRA1, MRL1 dan MRA2.

4.4.3 *Importance Performance Analysis (IPA) Kepuasan Praktikan Terhadap Fasilitas*

Diagram kartesius IPA Matrix kepuasan praktikan terhadap fasilitas akan dibagi menjadi 4 yaitu kepuasan praktikan terhadap fasilitas masing-masing Laboratorium Pengajaran diantaranya ialah Kepuasan Laboratorium Pengajaran secara keseluruhan, Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar, Laboratorium Instrumentasi.

- a. *Importance Performance Analysis* Kepuasan Praktikan Terhadap Fasilitas Laboratorium Pengajaran



Gambar 4. 19 Diagram Kartesius Fasilitas Laboratorium Pengajaran

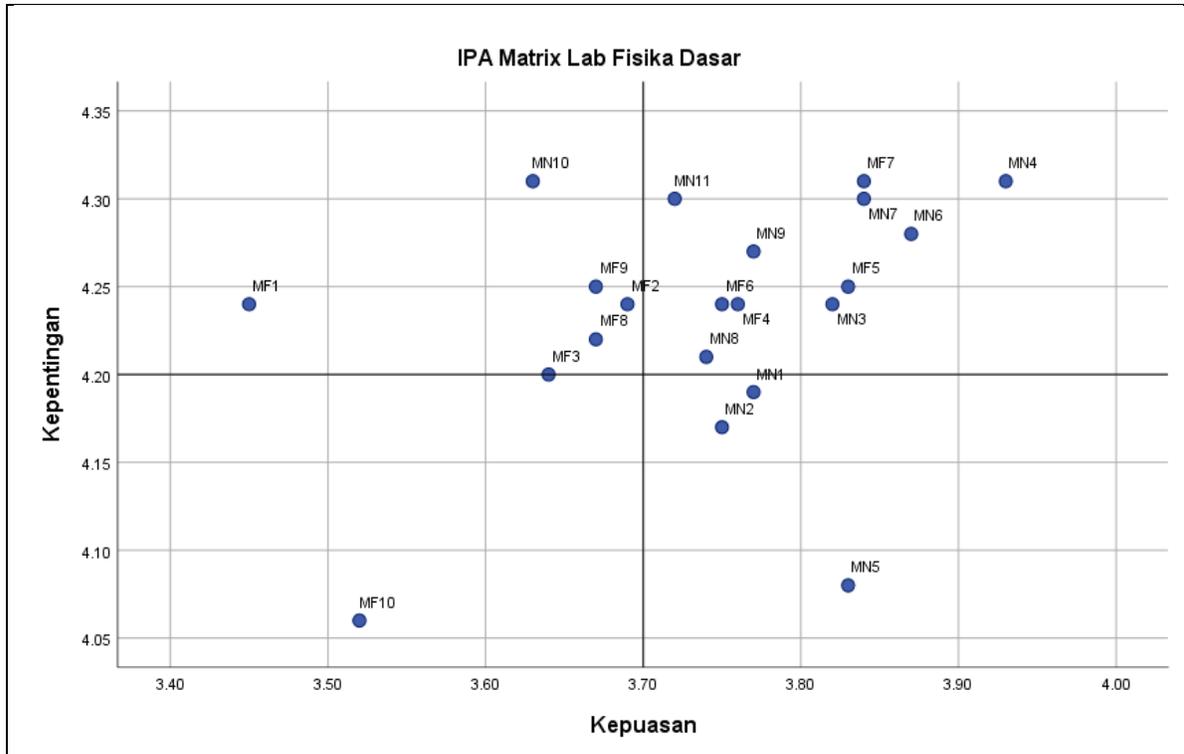
Tabel 4. 25 IPA Matrix Kepuasan Praktikan Terhadap Fasilitas Keseluruhan

No	Kode Item	Pertanyaan	IPA Matrix
1	MF1	Kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran	<i>Concentrate Here</i>
2	MN10	Laboratorium memiliki standar atau panduan dalam keadaan darurat	<i>Concentrate Here</i>
3	MF3	Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik	<i>Concentrate Here</i>
4	MF8	Terdapat label sebagai penanda alat dan bahan yang ada pada laboratorium	<i>Concentrate Here</i>
5	MF9	Meja dan kursi pada ruang praktikum yang tersedia sudah memadai dan mencukupi bagi seluruh praktikan	<i>Concentrate Here</i>
6	MF2	Ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga	<i>Keep up the good work</i>
7	MN11	Laboratorium Pengajaran memiliki tata cara penggunaan alat pada alat yang dapat dioperasikan langsung oleh praktikan	<i>Keep up the good work</i>
8	MF4	Ruang praktikum memiliki pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik	<i>Keep up the good work</i>
9	MF6	Ruang Praktikum dilengkapi dengan papan tulis, proyektor	<i>Keep up the</i>

No	Kode Item	Pertanyaan	IPA Matrix
		dan alat bantu ajar lain	<i>good work</i>
10	MN8	Memiliki tempat pembuangan sampah yang mudah ditemui disetiap lingkungan laboratorium	<i>Keep up the good work</i>
11	MN9	Memiliki kotak P3k, alat pemadam kebakaran dan perlengkapan keselamatan lain nya	<i>Keep up the good work</i>
12	MF5	Ruang praktikum memiliki pencahayaan yang memadai	<i>Keep up the good work</i>
13	MN3	Tampilan ruangan Laboratorium Pengajaran nyaman dan bersih	<i>Keep up the good work</i>
14	MF7	Memiliki alat praktikum sesuai dengan alat yang tertera pada modul	<i>Keep up the good work</i>
15	MN7	Memiliki lemari penyimpanan bahan yang digunakan selama praktikum	<i>Keep up the good work</i>
16	MN6	Memiliki lemari penyimpanan alat-alat praktikum	<i>Keep up the good work</i>
17	MN4	Akses wifi yang tersedia cepat dan tanpa batas (<i>unlimited</i>).	<i>Keep up the good work</i>
18	MF10	Memiliki fasilitas peminjaman jas laboratorium bagi praktikan	<i>Low Priority</i>
19	MN2	Rak penyimpanan barang memadai dan mencukupi	<i>Posibbly Overkill</i>
20	MN1	Tersedia tanda keterangan ruangan pada setiap ruangan yang ada di laboratorium	<i>Posibbly Overkill</i>
21	MN5	Memiliki ruang kepala laboratorium untuk setiap Laboratorium Pengajaran	<i>Posibbly Overkill</i>

Berdasarkan *output* SPSS diagram kartesius kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Pengajaran dapat terlihat pada Gambar 4.19 bahwa 22 indikator tersebar dan terbagi kedalam 4 kuadran, yaitu terdapat 5 indikator yang masuk kedalam kuadran 1 (*Concentrate Here*). Kemudian 12 indikator pada kuadran 2 (*Keep up the good work*). Lalu terdapat 1 indikator yang berada pada kuadran 3 (*Low Priority*). Dan terdapat 3 indikator yang berada pada kuadran 4 (*Posibbly Overkill*). Untuk rincian indikatornya dapat dilihat pada Tabel 4.25.

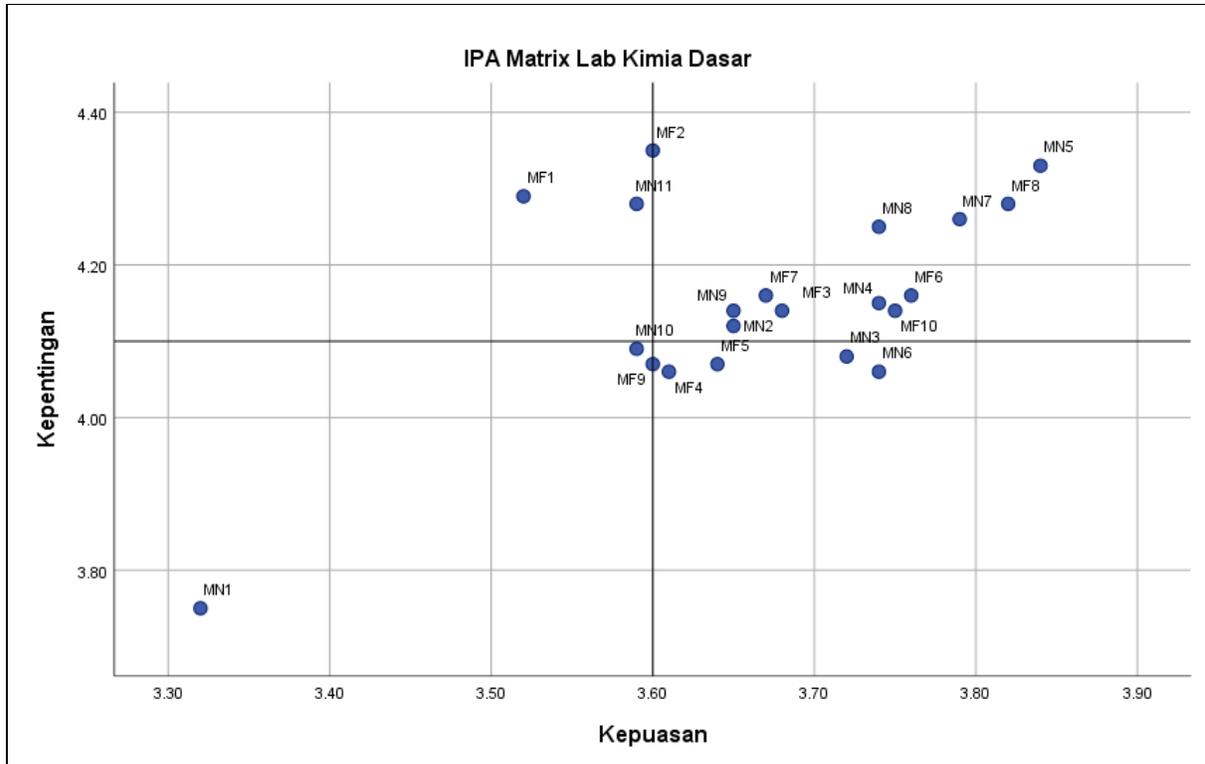
b. *Importance Performance Analysis* Fasilitas Laboratorium Fisika Dasar



Gambar 4. 20 Diagram Kartesius Fasilitas Laboratorium Fisika Dasar

Berdasarkan *output* SPSS diagram kartesius kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Fisika Dasar dapat terlihat pada Gambar 4.20 bahwa 22 indikator tersebar dan terbagi kedalam 4 kuadran, yaitu terdapat 6 indikator yang masuk kedalam kuadran 1 (*Concentrate Here*) yaitu MF1, MF3, MN10, MF8, MF2, dan MF9. Kemudian 11 indikator pada kuadran 2 (*Keep up the good work*) yaitu MN11, MF4, MF6, MN9, MN8, MN3, MF5, MN7, MN6, MF7 dan MN4. Lalu terdapat 1 indikator yang berada pada kuadran 3 (*Low Priority*) yaitu MF10. Dan terdapat 3 indikator yang terdapat pada kuadran 4 (*Posibbly Overkill*) yaitu MN1, MN2 dan MN5.

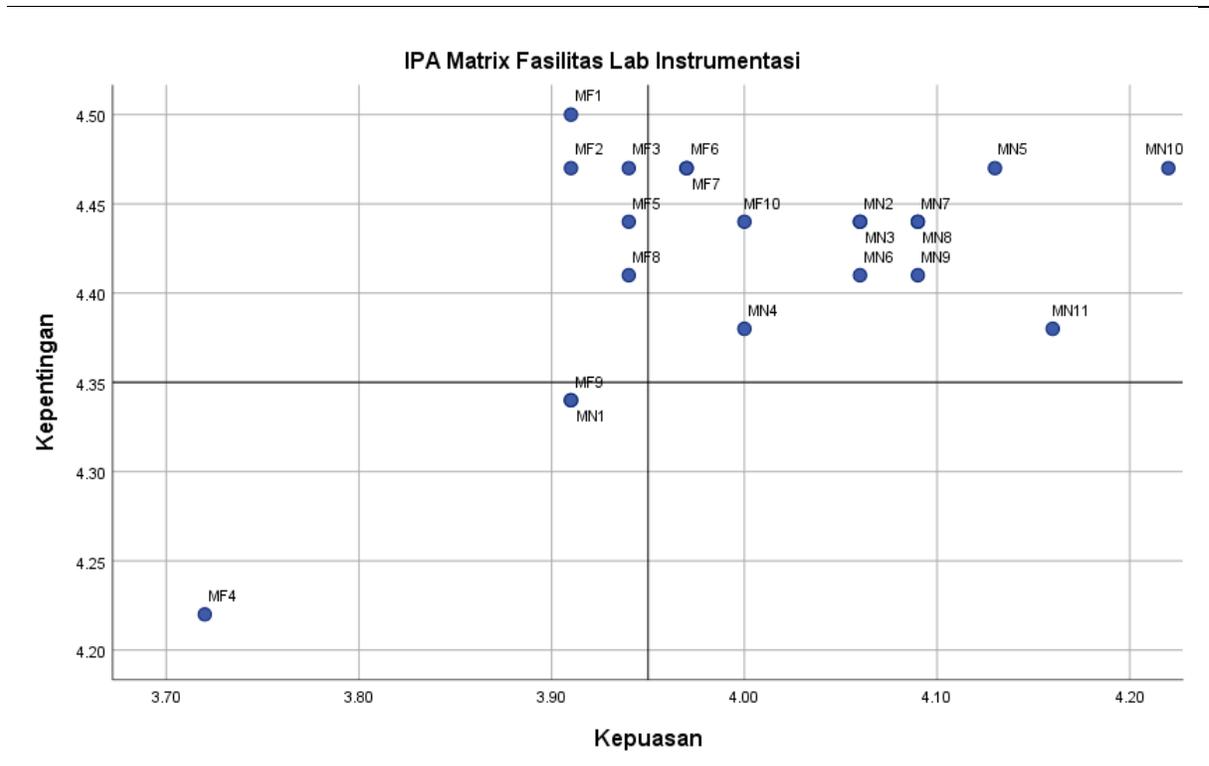
c. *Importance Performance Analysis* Fasilitas Laboratorium Kimia Dasar



Gambar 4. 21 Diagram Kartesius Fasilitas Laboratorium Kimia Dasar

Berdasarkan *output* SPSS diagram kartesius kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Fisika Dasar dapat terlihat pada Gambar 4.21 bahwa 22 indikator tersebar dan terbagi kedalam 4 kuadran, yaitu terdapat 3 indikator yang masuk kedalam kuadran 1 (*Concentrate Here*) yaitu MF1, MF2, dan MN11. Kemudian 11 indikator pada kuadran 2 (*Keep up the good work*) yaitu MN11, MF6, MN9, MN8, MN7, MF7, MN2, MF8, MF10, MN5, dan MN4. Lalu terdapat 3 indikator yang berada pada kuadran 3 (*Low Priority*) yaitu MN11, MF9 dan MN1. Dan terdapat 4 indikator yang terdapat pada kuadran 4 (*Possibly Overkill*) yaitu MF4, MF5, MN3 dan MN6.

d. *Importance Performance Analysis* Fasilitas Laboratorium Instrumentasi



Gambar 4. 22 Diagram Kartesius Fasilitas Laboratorium Instrumentasi

Berdasarkan *output* SPSS diagram kartesius kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Fisika Dasar dapat terlihat pada Gambar 4.22 bahwa 22 indikator tersebar dan terbagi kedalam 4 kuadran, yaitu terdapat 5 indikator yang masuk kedalam kuadran 1 (*Concentrate Here*) yaitu MF1, MF2, MF3, MF5, MF8. Kemudian 11 indikator pada kuadran 2 (*Keep up the good work*) yaitu MF10, MN4, MN2, MN3, MN6, MN7, MN8, MN9, MN5, MN10, dan MN11. Lalu terdapat 3 indikator yang berada pada kuadran 3 (*Low Priority*) yaitu MN11, MF9 dan MF4.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Perancangan Kuesioner

Penyusunan dan perancangan kuesioner pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahap yaitu observasi dan wawancara dengan pihak Laboratorium Pengajaran guna mengetahui layanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak Laboratorium Pengajaran. Dimana sebelumnya, masing-masing laboratorium pada laboratorium pengajaran telah memiliki kuesioner pengukuran kepuasan namun masih belum terstandarisasi dan belum mengacu pada SPM, Selain itu, belum terdapat penyamaan persepsi indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan dan fasilitas. Perancangan kuesioner dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan atau indikator kepuasan pelanggan terkait layanan dan fasilitas yang sesuai dengan dimensi kualitas layanan dan yang bersumber dari beberapa kajian literatur, *draft* pelaksanaan praktikum, dan mengacu dokumen PM-UII-19 (Layanan) dan PM-UII-11 (Fasilitas) pada Sistem Penjaminan Mutu (SPM) Universitas Islam Indonesia (UII) dan indikator pengukuran kepuasan oleh BPM yang terdiri dari 45 indikator. Indikator SPM yang berlaku terhadap unit laboratorium di lingkungan Universitas Islam Indonesia meliputi standar layanan dengan inisial Y dan standar fasilitas dengan inisial F. Dimana, standar proses bisnis yang harus tertera didalam lingkup layanan laboratorium diantaranya ialah: Standar Pelayanan Laboratorium (iii), Standar Pelayanan Umum (iv) dan Standar Pelayanan Keuangan (v) Sedangkan untuk fasilitas diantaranya ialah Standar Fasilitas Laboratorium Pengajaran (i), Standar Fasilitas Teknologi Informasi (iv), dan Standar Fasilitas Umum (viii). Kemudian setelah indikator dirancang dan disesuaikan dengan indikator yang ada pada SPM, dilakukan diskusi dengan pihak BPM untuk memastikan bahwa indikator tersebut telah sesuai dengan SPM dan dapat digunakan untuk pengukuran kepuasan.

Kuesioner yang dirancang pada penelitian ini meliputi kuesioner kepuasan prodi terhadap layanan, kuesioner kepuasan praktikan terhadap layanan dan kuesioner kepuasan praktikan terhadap fasilitas laboratorium pengajaran.

- a. Kuesioner Prodi dan praktikan terhadap layanan Laboratorium Pengajaran

Kuesioner kepuasan prodi terhadap layanan digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan prodi terhadap layanan yang ada di laboratorium pengajaran. Kuesioner ini terdiri dari 22 indikator pertanyaan yang mewakili setiap layanan yang diberikan oleh laboratorium pengajaran. Kemudian untuk kuesioner layanan praktikan terdiri dari 26 indikator. Indikator pertanyaan pada kuesioner akan dibagi kedalam 3 alur pelayanan praktikum yaitu pra-praktikum, saat praktikum, maupun pasca-praktikum dan terdiri dari aspek akademis, administratif dan keuangan. Tujuan dari pembagian ini ialah untuk mempermudah klasifikasi layanan yang diberikan.

b. Kuesioner Kepuasan terhadap Fasilitas Laboratorium Pengajaran

Kuesioner kepuasan terhadap fasilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang tersedia di Laboratorium Pengajaran. Kuesioner ini terdiri dari 21 indikator pertanyaan yang mewakili setiap fasilitas akademik dan non akademik yang disediakan oleh laboratorium pengajaran.

Penilaian pada kuesioner meliputi penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri dari skala 1, 2, 3, 4 dan 5 yang mewakili pernyataan Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Puas, Tidak Penting/Tidak Puas, Cukup Penting/Cukup Puas, Penting/Puas, dan Sangat Penting/Sangat Puas. Perancangan dan penyusunan kuesioner dilakukan untuk memperoleh kuesioner terstandarisasi yang dapat digunakan oleh masing-masing Laboratorium Terpadu untuk melakukan pengukuran kepuasan, selain itu manfaat yang diperoleh ialah detail penilaian kepuasan pada masing-masing kuesioner sehingga harapannya pihak laboratorium mampu mengetahui dengan mudah indikator yang perlu dievaluasi untuk peningkatan layanan Laboratorium Terpadu khususnya Laboratorium Pengajaran kedepannya.

Namun setelah dilakukan validasi kembali dengan pihak laboratorium, terdapat beberapa kekurangan dari kuesioner yang telah dirancang oleh peneliti diantaranya ialah indikator pada kuesioner khususnya fasilitas memuat keterangan informasi yang masih bersifat umum seperti contohnya ialah indikator MF1 berkaitan dengan kejelasan dan keakuratan portal informasi, dimana pada kuesioner peneliti tidak memberikan keterangan tambahan mengenai portal informasi yang dimaksud, sehingga ini menjadi kekurangan dari kuesioner yang dirancang.

5.2 Analisis Service Quality (*Gap*)

Analisis nilai kesenjangan (*gap*) dilakukan setelah melakukan perhitungan tingkat kepentingan dan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Dimana *ouput* nilai *gap* terdiri dari 3 tingkatan yaitu *gap* positif (+) yang berarti bahwa kepuasan yang dirasakan oleh prodi dan praktikan terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran lebih besar dari tingkat kepentingan atau harapan yang diinginkan, *gap* bernilai 0 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan sama dengan tingkat kepentingan atau harapan prodi dan praktikan terhadap layanan dan fasilitas, kemudian dan *gap* negative (-) menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh prodi dan praktikan lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan atau harapan yang diinginkan.

Perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) dilakukan untuk setiap pelanggan dari Laboratorium Pengajaran yaitu pihak prodi dan praktikan yang berasal dari 8 jurusan yaitu Pendidikan Kimia, Kimia, Farmasi, Teknik Kimia, Teknik Industri, Teknik Mesin, Teknik Lingkungan dan Rekayasa Tekstil dan dilakukan untuk setiap layanan serta fasilitas yang dimiliki oleh Laboratorium Pengajaran yang secara langsung dirasakan oleh prodi dan praktikan.

5.2.1 Analisis *SERVQUAL* Kepuasan Prodi Terhadap Layanan Laboratorium

Analisis nilai *SERVQUAL* kepuasan prodi terhadap layanan Laboratorium Pengajaran dilakukan untuk mengetahui indikator yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) terbesar antara tingkat kepentingan dan kepuasan. Berdasarkan Tabel 4.14, dari 22 indikator prodi pada masing-masing tingkat kepentingan dan kepuasan dapat diketahui indikator yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi ialah indikator **PRA2**, yaitu Ketepatan waktu penyerahan nilai akhir oleh Laboratorium Pengajaran kepada prodi/jurusan dengan nilai 4.75, dan terendah yaitu indikator PRL1 dan PBL3 yang berkaitan dengan rapat evaluasi dan ketersediaan jalur komunikasi. Dapat diketahui bahwa indikator **PRA2** yang merupakan indikator dengan nilai kepentingan tertinggi dan jika dilihat dari nilai *gap* indikator tersebut menempati peringkat 4 yang artinya ialah tingkat kepuasan prodi masih kurang sementara indikator tersebut merupakan indikator yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan *output* akhir dari pelaksanaan praktikum yaitu penyerahan nilai akhir, dan indikator **PRL1** dan **PBL3** yang merupakan indikator dengan kepentingan terendah jika dilihat dari nilai *gap*nya indikator tersebut menempati peringkat 21 dan 22 yang artinya bahwa indikator tersebut dianggap tidak terlalu penting dan kepuasan yang dirasakan cukup baik walaupun masih terdapat *gap* namun nilainya tergolong kecil.

Indikator dengan kepuasan tertinggi dimiliki oleh indikator **PBL1** yaitu berkaitan dengan Staff laboratorium mampu memberikan layanan prima, dimana indikator ini jika dilihat dari perolehan nilai gap dapat diketahui bahwa indikator tersebut menempati peringkat 16 dengan gap yang tidak terlalu besar yang artinya kepuasan sudah cukup baik. Kemudian, indikator dengan tingkat kepuasan terendah dimiliki oleh **PBA3** dan **PBK1** dengan nilai 4 dan jika dilihat dari nilai gap, indikator tersebut menempati peringkat 1 dan 2 yang artinya bahwa indikator tersebut memiliki kepuasan yang rendah dengan perolehan nilai gap yang besar.

Kemudian jika dilihat dari perolehan nilai gap, indikator **PBA3** yaitu kelengkapan modul yang disediakan oleh laboratorium dengan modul yang diinginkan oleh Laboratorium Pengajaran dan **PBK1** yaitu transparansi terkait rincian biaya pelaksanaan praktikum oleh Laboratorium Pengajaran pada saat sebelum terlaksananya proses praktikum, menempati peringkat 1 dan 2 dengan tingkat kepuasan yang dihasilkan yaitu 4 yang merupakan peringkat tingkat kepuasan terendah dan tingkat kepentingan 4.56 yang termasuk kedalam indikator yang memiliki kepentingan yang tinggi, sehingga dapat dilihat bahwa kesenjangan atau gap antara harapan yang diinginkan dan kinerja tergolong besar karena menghasilkan nilai gap -0.56. Kemudian jika dilihat dari rata-rata nilai gap yang diperoleh, rata-rata secara keseluruhan ialah -0.3 dimana hasil yang diperoleh kurang dari -0.5 sehingga dapat dikatakan bahwa nilai yang diperoleh secara keseluruhan sudah cukup baik walaupun masih terdapat kesenjangan antara harapan yang diinginkan dan kinerja yang telah dilakukan oleh Laboratorium Pengajaran.

Kesenjangan (*gap*) yang cukup besar antara kepuasan dan kepentingan pada indikator **PBA3** dan **PBK1** ini sejalan dengan hal yang dirasakan oleh pihak prodi yaitu pihak prodi merasa bahwa modul yang disediakan oleh pihak Laboratorium Pengajaran baik itu Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi masih belum lengkap dan masih perlu menyesuaikan kebutuhan materi yang telah dirancang dari masing-masing prodi. Kemudian terkait dengan transparansi biaya praktikum, pihak prodi merasa bahwa rincian biaya yang diberikan sudah jelas namun pihak prodi mengharapkan untuk peningkatan layanan berkaitan dengan transparansi dan koordinasi yang tepat waktu dari pihak Laboratorium Pengajaran. Lalu, ketika dilakukan validasi bersama dengan pihak laboratorium diperoleh bahwa upaya-upaya sudah dilakukan seperti melakukan rapat koordinasi dan evaluasi bersama dengan prodi dimana pada rapat tersebut disampaikan mengenai setiap detail praktikum baik informasi dan mekanisme pelaksanaan praktikum maupun hal-hal yang berkaitan dengan detail pembayaran. Namun perlu dilakukan peninjauan kembali karena dinilai masih kurang maksimal dan belum memenuhi harapan dari pihak prodi sehingga masih terdapat *gap*. Selain itu nilai gap

yang ditunjukkan berdasarkan perhitungan bukan merupakan nilai gap pada masing-masing laboratorium karena penilaian dilakukan secara umum untuk memberikan gambaran mengenai tanggapan pihak prodi terhadap layanan yang diberikan oleh laboratorium pengajaran.

Kemudian, jika dilihat dari Tabel 4.14, dapat diketahui bahwa seluruh indikator baik pada alur pra-praktikum dengan kode (B), saat praktikum dengan kode (S) dan pasca-praktikum dengan kode (R), memiliki nilai kesenjangan (*gap*) negatif (-) yang berarti bahwa secara keseluruhan masih terdapat kesenjangan antara kepuasan yang dirasakan oleh pihak prodi dengan tingkat kepentingan atau harapan pihak prodi terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Laboratorium Pengajaran.

5.2.2 Analisis *SERVQUAL* Kepuasan Praktikan Terhadap Layanan Laboratorium

Perhitungan nilai *SERVQUAL* kepuasan praktikan terhadap layanan terlebih dahulu dilakukan pada Laboratorium Pengajaran secara keseluruhan untuk mengetahui nilai kesenjangan terkait kepuasan yang dirasakan oleh praktikan dan tingkat kepentingan atau harapan yang diinginkan sehingga akan terlihat sejauh mana performa tiap indikator layanan dari Laboratorium Pengajaran, lalu diikuti oleh masing-masing laboratorium yaitu Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi keseluruhan untuk mengetahui secara spesifik kinerja terkait kepuasan dan kepentingan dari setiap indikator pada masing-masing laboratorium.

1 Nilai *SERVQUAL* Layanan Laboratorium Pengajaran secara keseluruhan

Berdasarkan Tabel 4.15, dari 26 indikator kepuasan praktikan terhadap layanan laboratorium pengajaran secara keseluruhan, dapat diketahui indikator yang memiliki nilai kepentingan tertinggi diantaranya ialah indikator **MSA12**, yaitu asisten memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan praktikan dengan nilai 4.18, dan terendah yaitu indikator **MBA1** yaitu Kejelasan informasi mengenai layanan dan praktikum pada media sosial. Dapat diketahui bahwa indikator **MSA12** merupakan indikator dengan tingkat kepentingan tertinggi dan jika dilihat dari nilai gap, indikator tersebut menempati urutan 10 yang artinya ialah tingkat kepuasan yang dirasakan cukup rendah sementara indikator ini merupakan indikator yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi karena berkaitan dengan pengetahuan asisten dalam membimbing dan menjawab setiap pertanyaan praktikan.

Indikator yang memiliki kepuasan tertinggi diperoleh oleh indikator **MSA2** dan **MSA4** yang berkaitan dengan keobjektifan penilaian praktikum dan informasi penugasan yang jelas, dimana jika dilihat dari nilai gap, indikator ini menempati peringkat 21 dan 22. Kemudian, tingkat kepuasan terendah dimiliki oleh **MSA9** dengan nilai 3.41 dimana jika dilihat dari nilai gapnya, indikator ini masuk kedalam peringkat 1 yang artinya kepuasan pada indikator ini rendah dan sejalan dengan tingginya nilai gap antara harapan dan kinerja yang diberikan.

Kemudian jika dilihat dari indikator **MSA9**, tingkat kepuasan yang dihasilkan yaitu 3.41 yang merupakan tingkat kepuasan terendah dan tingkat kepentingan 4.11, sehingga dapat dilihat bahwa kesenjangan antara harapan yang diinginkan dan kinerja tergolong besar karena menghasilkan nilai gap -0.71 dan merupakan gap dengan peringkat terbesar yaitu ranking 1. Lalu, jika dilihat secara keseluruhan, pada Tabel 4.15 nilai kesenjangan (*gap*) terbesar ditunjukkan oleh indikator dengan **MSA9** yaitu asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon. Hasil yang diperoleh sesuai dengan identifikasi yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan terkecil dari seluruh indikator yang ada pada layanan, sehingga dapat dikatakan bahwa indikator ini merupakan indikator yang saat ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan karena memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Kemudian rata-rata nilai gap yang dihasilkan ialah -0.54, dimana nilai tersebut lebih besar dari -0.5 yang artinya nilai kesenjangan yang dirasakan cukup tinggi antara harapan dan kepuasan kinerja yang dirasakan.

Kesenjangan (*gap*) yang cukup besar antara kepuasan dan kepentingan pada indikator **MSA9** dan **MSA5**, dan **MSA7** ini sejalan dengan hal yang dirasakan oleh praktikan yaitu pemberian respon asisten terhadap keluhan dan kendala pada saat praktikum kurang cepat dan tanggap sehingga praktikan merasa penyelesaian laporan menjadi tertunda, kemudian keluhan lainnya yang dirasakan ialah berkaitan dengan template pengerjaan laporan dimana praktikan merasa informasi yang tersedia kurang jelas sehingga kajian pengerjaan laporan menjadi tidak seragam. Kemudian untuk video pengajaran, praktikan merasa bahwa materi dan penjelasan yang diajarkan kurang sinkron dengan materi yang terdapat pada modul sehingga seringkali praktikan merasa bingung dikarenakan penjelasan yang berbeda dan kurang detail. Sehingga keluhan ini bisa menjadi hal yang diperhatikan dan dipertimbangkan dari ketiga laboratorium pengajaran.

Kemudian, jika dilihat dari Tabel 4.15, dapat diketahui bahwa seluruh indikator baik pada alur pra-praktikum dengan kode (B), saat praktikum dengan kode (S) dan pasca-praktikum dengan kode (R), memiliki nilai kesenjangan (*gap*) negatif (-) yang berarti bahwa secara

keseluruhan masih terdapat kesenjangan antara kepuasan yang dirasakan oleh praktikan dengan tingkat kepentingan atau harapan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Laboratorium Pengajaran.

Hasil yang diperoleh pada penjelasan diatas merupakan hasil analisis nilai *SERVQUAL* yang dilakukan kepada laboratorium pengajaran secara keseluruhan dan merupakan gambaran secara umum dari tingkat kepuasan praktikan terhadap layanan laboratorium. Pada point berikutnya akan dibahas analisis yang dilakukan pada masing-masing laboratorium agar bisa memperoleh informasi kinerja secara lebih spesifik.

2 Nilai *SERVQUAL* Laboratorium Fisika Dasar

Berdasarkan Tabel 4.16, dari 26 indikator kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Fisika Dasar, dapat diketahui indikator yang memiliki nilai kepentingan tertinggi diantaranya ialah indikator **MSA5** dan **MSA7**, yaitu asisten memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan praktikan dan video ajar menjelaskan materi dengan baik dan terendah yaitu indikator **MSA17** yaitu Kemampuan staff dalam memberikan pujian dan motivasi. Dapat diketahui bahwa indikator **MSA5** dan **MSA7** merupakan indikator dengan tingkat kepentingan tertinggi dan jika dilihat dari nilai gap, indikator tersebut menempati urutan 2 dan 5 yang artinya ialah tingkat kepuasan yang dirasakan rendah sementara indikator ini merupakan indikator yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi karena berkaitan langsung dengan pelaksanaan kegiatan praktikum. Indikator yang memiliki kepuasan tertinggi diperoleh oleh indikator **MSA4** yang berkaitan dengan informasi penugasan yang jelas, dimana jika dilihat dari nilai gap, indikator ini menempati peringkat 23. Kemudian, tingkat kepuasan terendah dimiliki oleh **MSA9** dengan nilai 3.41 dimana jika dilihat dari nilai gapnya, indikator ini masuk kedalam peringkat 1 dengan nilai gap yang besar yaitu -0.72.

Kemudian jika dilihat dari nilai gap yang dihasilkan, indikator **MSA9** memiliki tingkat kepuasan sebesar 3.41 yang merupakan indikator dengan tingkat kepuasan terendah dan tingkat kepentingan 4.13 yang merupakan indikator yang memiliki kepentingan cukup tinggi, sehingga dapat dilihat bahwa kesenjangan antara harapan yang diinginkan dan kinerja tergolong besar karena menghasilkan nilai gap -0.71 dan merupakan gap dengan peringkat terbesar yaitu ranking 1. Lalu, indikator **MSA6** memiliki nilai gap terendah yaitu pada peringkat 26 dengan nilai -0.41, dimana hasil tersebut diperoleh karena kepuasan yang dirasakan pada indikator tersebut sudah cukup baik karena merupakan indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi. Lalu, jika dilihat dari

rata-rata nilai gap, nilai yang dihasilkan ialah sebesar -0.53, dimana nilai tersebut lebih besar dari -0.5 yang artinya nilai kesenjangan yang dirasakan cukup tinggi antara harapan dan kepuasan kinerja yang dirasakan.

Kesenjangan (*gap*) yang cukup besar antara kepuasan dan kepentingan pada indikator **MSA9** dan **MSA5**, dan **MSA14** ini sejalan dengan hal yang dirasakan oleh praktikan yaitu asisten kurang cepat dan tanggap dalam merespon setiap pertanyaan yang diajukan oleh praktikan sehingga praktikan merasa bingung dan terhambat dalam proses memahami materi dan penyelesaian laporan, kemudian beberapa praktikan merasa bahwa ada instruksi yang kurang jelas dengan template penugasan seperti cara perhitungan, cara penulisan laporan, lalu praktikan merasa bahwa kelas yang berlangsung saat praktikum kurang interaktif. Selain itu, ketiga indikator diatas dinilai sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan karena berhubungan langsung dengan pelaksanaan praktikum. Sehingga, harapannya indikator ini dapat menjadi perhatian dari pihak laboratorium. walau realisasinya sudah terlaksana evaluasi seperti koordinasi bersama asisten, namun diperlukan peninjauan kembali dan evaluasi untuk meningkatkan motivasi dan tanggung jawab sebagai seorang asisten, maupun berkaitan dengan penerapan template praktikum.

Kemudian, jika dilihat dari Tabel 4.16, dapat diketahui bahwa seluruh indikator baik pada alur pra-praktikum dengan kode (B), saat praktikum dengan kode (S) dan pasca-praktikum dengan kode (R), memiliki nilai kesenjangan (*gap*) negatif (-) yang berarti bahwa secara keseluruhan masih terdapat kesenjangan antara kepuasan yang dirasakan oleh praktikan dengan tingkat kepentingan atau harapan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Laboratorium Fisika Dasar.

3 Nilai *SERVQUAL* Laboratorium Kimia Dasar

Berdasarkan Tabel 4.17, dari 26 indikator kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Kimia Dasar, dapat diketahui indikator yang memiliki nilai kepentingan tertinggi diantaranya ialah indikator **MSA12**, yaitu asisten memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan praktikan dan terendah yaitu indikator **MRA2** yaitu staff laboratorium bersedia membantu ketidaksesuaian nilai akhir. Dapat diketahui bahwa indikator **MSA12** merupakan indikator dengan tingkat kepentingan tertinggi dan jika dilihat dari nilai gap, indikator tersebut menempati urutan 7 yang artinya ialah tingkat kepentingan yang dihasilkan termasuk cukup tinggi dan kepuasan yang dirasakan oleh praktikan cukup rendah. Indikator yang memiliki

kepuasan tertinggi diperoleh oleh indikator **MBA2** yang berkaitan dengan pembagian kelompok praktikum dilakukan secara adil, dimana jika dilihat dari nilai gap, indikator ini menempati peringkat 26 yang artinya kepuasan yang dirasakan lebih baik dibandingkan dengan 25 indikator lainnya. Kemudian, tingkat kepuasan terendah dimiliki oleh **MSA9** dengan nilai 3.40 dimana jika dilihat dari nilai gapnya, indikator ini masuk kedalam peringkat 1 dengan nilai gap yang besar yaitu -0.69 yang artinya ialah kepuasan praktikan kurang terhadap indikator tersebut.

Kemudian jika dilihat dari nilai gap yang dihasilkan, indikator **MSA9** menempati peringkat 1 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 3.40 yang merupakan indikator dengan tingkat kepuasan terendah dan tingkat kepentingan 4.10 yang merupakan indikator yang memiliki kepentingan cukup tinggi, sehingga dapat dilihat bahwa kesenjangan antara harapan yang diinginkan dan kinerja tergolong besar karena menghasilkan nilai gap -0.69. Lalu, indikator **MBA2** memiliki nilai gap terendah yaitu pada peringkat 26 dengan nilai -0.34, dimana hasil tersebut diperoleh karena kepuasan yang dirasakan pada indikator tersebut sudah cukup baik karena merupakan indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi. Lalu, jika dilihat dari rata-rata nilai gap, nilai yang dihasilkan ialah sebesar -0.86, dimana nilai tersebut lebih besar dari -0.5 yang artinya nilai kesenjangan yang dirasakan cukup tinggi antara harapan dan kepuasan kinerja yang dirasakan

Kesenjangan (*gap*) yang cukup besar antara kepuasan dan kepentingan pada indikator **MSA9**, **MSA5** ini sejalan dengan hal yang dirasakan oleh praktikan yaitu pemberian respon asisten terhadap keluhan dan kendala pada saat praktikum kurang cepat dan tanggap sehingga praktikan merasa penyelesaian laporan menjadi tertunda, kemudian pada video ajar masih terdapat penjelasan yang kurang sesuai dan kurang detail sehingga seringkali praktikan merasa kebingungan terhadap materi yang disampaikan, lalu kesediaan asisten dalam membimbing dinilai masih kurang, hal ini terjadi dikarenakan asisten yang ada pada laboratorium kimia khususnya memiliki kesibukan lain. Dalam realisasinya, perbaikan telah dilakukan seperti melakukan koordinasi dengan asisten, mewajibkan menonton video ajar terlebih dahulu untuk meminimalisir tingkat ketidakpahaman dari praktikan. Namun hasil yang diperoleh masih menunjukkan adanya kesenjangan nilai sehingga indikator tersebut perlu dilakukan pengkajian ulang untuk meningkatkan tingkat kepuasan.

Kemudian, jika dilihat dari Tabel 4.17, dapat diketahui bahwa seluruh indikator baik pada alur pra praktikum dengan kode (B), saat praktikum dengan kode (S) dan pasca praktikum dengan kode (R), memiliki nilai kesenjangan (*gap*) negatif (-) yang berarti bahwa secara keseluruhan masih terdapat kesenjangan antara kepuasan yang dirasakan oleh praktikan dengan

tingkat kepentingan atau harapan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Laboratorium Kimia Dasar.

4. Nilai *SERVQUAL* Laboratorium Instrumentasi

Berdasarkan Tabel 4.18, dari 26 indikator kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Instrumentasi, dapat diketahui indikator yang memiliki nilai kepentingan tertinggi diantaranya ialah indikator **MSA1** dan **MSA3**, yaitu kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembekalan umum dengan nilai 4.41 dan ketepatan materi yang diajarkan asisten dengan materi pada modul, dan terendah ialah **MRA2** berkaitan dengan kesediaan staff laboratorium dalam membantu praktikan. MSA1 dan MSA3 merupakan indikator dengan kepentingan tertinggi dan jika dilihat dari nilai gap, indikator ini menempati peringkat 2 dan 3 yang artinya bahwa indikator ini memiliki kepentingan yang tinggi dan kepuasan yang dirasakan cukup rendah. Lalu, jika dilihat dari nilai kepuasan, indikator yang memiliki tingkat kepuasan terendah ialah indikator MSA5 yang berkaitan dengan penugasan memiliki template yang jelas, dan nilai gap tertinggi ditunjukkan oleh indikator MSA5 dan MSA1, dimana hasil rata-rata gap yang dihasilkan ialah -0.88, dimana hasil tersebut lebih besar dari -0.5 sehingga kinerja yang ada tidak sesuai dengan harapan mahasiswa.

Namun, perlu diperhatikan bahwa terdapat kondisi khusus pada Laboratorium Instrumentasi dimana laboratorium ini hanya berperan sebagai fasilitator saja yaitu menyediakan tempat atau laboratorium untuk pelaksanaan praktikum. Hal-hal yang berkaitan dengan asisten, pemberian nilai dan lain-lain merupakan tanggung jawab dari pihak Prodi Teknik Lingkungan. Sehingga nilai kesenjangan atau hasil dari kuesioner ini dapat menjadi bahan masukan untuk laboratorium secara umum dan secara terkhusus menjadi bahan evaluasi bagi pihak prodi Teknik Lingkungan. Bahan masukan dan evaluasi berupa nilai kesenjangan (*gap*) yang cukup besar ini sejalan dengan hal yang dirasakan oleh praktikan yaitu template penugasan, dan informasi yang diperoleh dari pembekalan umum masih belum terlalu jelas, lalu ketepatan materi yang diajarkan dimana terkadang hal yang diajarkan masih belum sinkron dan sesuai dengan yang tertera pada, kemudian video masih kurang sinkron dan penjelasannya dinilai praktikan terlalu singkat. Berdasarkan penjabaran tersebut, dibutuhkan solusi perbaikan yang perlu dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada praktikan, dengan menelaah dan mengkaji ulang indikator dengan gap tertinggi yang dijadikan evaluasi kedepannya berkaitan dengan informasi

maupun media ajar yang sangat berpengaruh dan bersentuhan langsung dengan kelancaran kegiatan praktikum.

Kemudian, jika dilihat dari Tabel 4.18, dapat diketahui bahwa seluruh indikator baik pada alur pra-praktikum dengan kode (B), saat praktikum dengan kode (S) dan pasca-praktikum dengan kode (R), memiliki nilai kesenjangan (*gap*) negatif (-) yang berarti bahwa secara keseluruhan masih terdapat kesenjangan antara kepuasan yang dirasakan oleh praktikan dengan tingkat kepentingan atau harapan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Laboratorium Instrumentasi bekerjasama dengan pihak Prodi Teknik Lingkungan selaku pihak yang bertanggung jawab terhadap kesediaan dan kelayakan asisten, penilaian dan hal-hal lain diluar fasilitas fisik yang diberikan oleh Laboratorium Instrumentasi.

5.2.3 Analisis *SERVQUAL* Kepuasan Praktikan terhadap Fasilitas Laboratorium

Perhitungan nilai *SERVQUAL* kepuasan praktikan terhadap fasilitas terlebih dahulu dilakukan pada Laboratorium Pengajaran yang mencakup Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi secara keseluruhan untuk mengetahui nilai kesenjangan terkait kepuasan yang dirasakan oleh praktikan dan tingkat kepentingan atau harapan yang diinginkan sehingga akan terlihat sejauh mana performa tiap indikator fasilitas dari Laboratorium Pengajaran. Setelah itu, untuk mengetahui secara spesifik kinerja terkait kepuasan dan kepentingan dari setiap indikator pada masing-masing laboratorium, maka dilakukan perhitungan nilai *SERVQUAL* dengan menggunakan indikator yang sama terhadap masing-masing laboratorium diantaranya Laboratorium Fisika Dasar, dan Laboratorium Kimia Dasar.

1 Nilai *SERVQUAL* Fasilitas Laboratorium Pengajaran Secara Keseluruhan

Berdasarkan Tabel 4.19, dari 21 indikator kepuasan praktikan terhadap fasilitas laboratorium pengajaran secara keseluruhan, dapat diketahui indikator yang memiliki nilai kepentingan tertinggi diantaranya ialah indikator **MF7**, yaitu memiliki alat praktikum sesuai dengan alat yang tertera pada modul dengan nilai 4.33, dan terendah ialah **MN5** yaitu ketersediaan ruang kepala laboratorium. Indikator **MF7** jika dilihat dari nilai *gap* berada pada peringkat 12 yang artinya kepentingan cukup tinggi dan kepuasan yang dihasilkan masih kurang. Lalu, indikator yang memiliki kepuasan tertinggi ialah indikator **MN4** yang berkaitan dengan akses wifi yang tersedia *unlimited* dan terendah dimiliki oleh **MF1** yaitu kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti

website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran dengan nilai 3.45 dimana jika dilihat dari nilai gap yang dihasilkan, indikator ini menempati peringkat 1 yang artinya ialah kepuasan yang dirasakan rendah. Kemudian, indikator yang menempati peringkat 1 dan 2 dengan gap terbesar ialah indikator **MF1**, tingkat kepuasan yang dihasilkan yaitu 3.45 dan tingkat kepentingan 4.25, sehingga dapat dilihat bahwa kesenjangan antara harapan yang diinginkan dan kinerja tergolong besar karena menghasilkan nilai gap -0.81 dan merupakan gap dengan urutan terbesar yaitu ranking 1. Lalu indikator dengan gap terbesar kedua ialah **MN10** dan **MN11** dengan perolehan nilai gap yang sama ialah -0.67 dan -0.58. Kemudian nilai rata-rata gap yang dihasilkan ialah sebesar -0.5.

Kesenjangan (*gap*) yang cukup besar antara kepuasan dan kepentingan ini sejalan dengan hal yang dirasakan oleh praktikan dimana portal informasi seperti *website*, *instagram* belum dimanfaatkan dengan baik sehingga belum mampu menjadi pusat informasi seputar kegiatan praktikum yang akan dilaksanakan, namun hal ini setelah dilakukan konfirmasi dengan pihak laboratorium diketahui bahwa informasi terpusat seputar pelaksanaan praktikum tertera secara lengkap di *Google Classroom*, sehingga kepuasan berkaitan dengan website dan media sosial menjadi kurang relevan dikarenakan media tersebut bukan merupakan pusat informasi meskipun hal ini dapat dijadikan masukan untuk lab agar dapat memaksimalkan penggunaan sosial media dan website sebagai sarana branding dan informasi seputar praktikum. Selain itu berkaitan dengan fasilitas fisik dimana seluruh laboratorium yang tergabung didalam Laboratorium Pengajaran masih belum memfokuskan terkait dengan keselamatan kerja dalam proses pelaksanaan praktikum, kemudian berkaitan dengan prosedur penggunaan alat, dimana hal ini menjadi indikator yang memiliki nilai kesenjangan cukup besar dikarenakan tidak seluruh praktikan mampu dan mengetahui penggunaan alat dari praktikum yang mereka laksanakan.

Berdasarkan Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa nilai *gap* fasilitas laboratorium pada setiap indikator secara keseluruhan meliputi fasilitas penunjang akademik maupun non akademik bernilai negatif (-) sehingga dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masih terdapat kesenjangan antara kepuasan yang dirasakan oleh praktikan dengan tingkat kepentingan atau harapan pihak praktikan fasilitas Laboratorium Pengajaran.

Hasil yang diperoleh pada penjelasan diatas merupakan hasil analisis nilai *servqual* yang dilakukan kepada laboratorium pengajaran secara keseluruhan dan merupakan gambaran dari tingkat kepuasan praktikan terhadap fasilitas laboratorium. Pada point berikutnya akan dibahas analisis yang dilakukan pada masing-masing laboratorium agar bisa memperoleh informasi kinerja secara lebih spesifik.

2 Nilai *SERVQUAL* Fasilitas Laboratorium Fisika Dasar

Berdasarkan Tabel 4.20, dari 21 indikator kepuasan praktikan terhadap fasilitas laboratorium pengajaran Fisika Dasar, dapat diketahui indikator yang memiliki nilai kepentingan tertinggi diantaranya ialah indikator **MN10**, yaitu laboratorium memiliki standar atau panduan dalam keadaan darurat dengan nilai 4.31 dan kepentingan terendah ialah MF10. Indikator MN10 jika dilihat dari nilai gap yang dihasilkan menempati peringkat 2 yang artinya ialah indikator tersebut memiliki nilai selisih kepuasan dan kepentingan yang cukup tinggi sehingga praktikan merasa kurang puas sementara indikator tersebut merupakan indikator yang sangat penting untuk diperhatikan. Kemudian, tingkat kepuasan tertinggi diperoleh oleh indikator MN4 yang berada pada peringkat 20 yang artinya kepuasan yang dirasakan sudah baik walau masih terdapat kesenjangan nilai antara kepentingan dan kepuasan dan indikator yang memiliki kepuasan terendah dimiliki oleh **MF1** yaitu kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran dengan nilai 3.45.

Jika dilihat secara keseluruhan indikator yang memiliki nilai gap terbesar ialah MF1, MN11, dimana perolehan ini sebanding dengan tingginya tingkat kepentingan yang dihasilkan oleh masing-masing indikator dan rendahnya tingkat kepuasan, dimana salah satu indikator yaitu MF1 merupakan indikator dengan nilai tingkat kepuasan terendah, sehingga dapat dikatakan bahwa kedua indikator ini merupakan indikator yang dirasakan praktikan masih kurang terkait dengan kinerjanya. Lalu, jika dilihat dari nilai rata-rata gap yang dihasilkan, dapat diketahui bahwa rata-rata yang diperoleh ialah sebesar -0.54, dimana nilai ini lebih besar dari -0.5 sehingga secara umum setiap indikator yang ada masih terdapat gap yang cukup besar dan tingkat kepuasan yang masih perlu diperhatikan kembali.

Kesenjangan (*gap*) yang cukup besar antara kepuasan dan kepentingan ini sejalan dengan hal yang dirasakan oleh praktikan dimana portal informasi seperti *website*, *instagram* belum dimanfaatkan dengan baik sehingga belum mampu menjadi pusat informasi seputar kegiatan praktikum yang akan dilaksanakan namun hasil kepuasan yang diperoleh menjadi kurang relevan karena pusat informasi pelaksanaan praktikum dilakukan dengan menggunakan *Google Classroom*, meskipun demikian hal ini dapat diterima sebagai bahan evaluasi selanjutnya terkait dengan penggunaan media sosial lainnya dikarenakan praktikan merasa hal tersebut cukup penting dan baik bagi branding laboratorium. Lalu, keluhan yang dirasakan seperti kurangnya *safety sign* untuk laboratorium, hal ini setelah dikonfirmasi untuk penempatan *safety sign* pada

Laboratorium Fisika Dasar khususnya yang berlokasi di Gedung FIAI masih belum maksimal sehingga hal ini menjadi relevan sebagai bahan masukan bagi Laboratorium Fisika Dasar khususnya yang berlokasi di Gedung FIAI.

Berdasarkan Tabel 4.20 dapat diketahui bahwa nilai *gap* fasilitas laboratorium pada setiap indikator secara keseluruhan meliputi fasilitas penunjang akademik maupun non akademik bernilai negative (-) sehingga dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masih terdapat kesenjangan antara kepuasan yang dirasakan oleh praktikan dengan tingkat kepentingan atau harapan pihak praktikan fasilitas Laboratorium Fisika Dasar.

3 Nilai *SERVQUAL* Fasilitas Laboratorium Kimia Dasar

Berdasarkan Tabel 4.21, dari 21 indikator kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Kimia Dasar, dapat diketahui indikator yang memiliki nilai kepentingan tertinggi diantaranya ialah indikator **MF1**, yaitu kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran dengan nilai 4.35 dan jika dilihat dari nilai *gap* indikator ini masuk kedalam peringkat ke 2 yang artinya ialah kepuasan yang dihasilkan kurang sementara indikator ini merupakan indikator yang sangat penting, lalu kepentingan terendah diperoleh oleh indikator MN5 yang berada pada peringkat 21. Kemudian, indikator yang memiliki kepuasan tertinggi ialah indikator MN4 berkaitan dengan ketersediaan akses wifi yang cepat dimana indikator ini jika dilihat dari nilai *gap* menempati urutan ke 7 yang artinya walau kepuasan masih tergolong tinggi namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan kembali, lalu untuk indikator terendah dimiliki oleh **MF10** yaitu memiliki fasilitas peminjaman jas laboratorium bagi praktikan dengan nilai 3.32. Lalu untuk nilai *gap* tertinggi dimiliki oleh indikator MN10 dan MF1, dimana hal ini jika dilihat dari tingkat kepentingan merupakan indikator yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan salah satunya merupakan indikator dengan tingkat kepentingan tertinggi dan kepuasan yang cukup rendah sehingga dapat dikatakan praktikan kurang puas dengan indikator tersebut. Kemudian, nilai rata-rata *gap* yang dihasilkan ialah -0.49 yang artinya secara keseluruhan masih terdapat *gap* yang cukup besar sehingga diperlukan perhatian dan tinjauan kembali.

Hasil yang diperoleh setelah berdiskusi langsung dengan pihak laboratorium, untuk indikator MN10, telah dilakukan upaya dalam menyikapi keluhan ini dimana laboratorium telah menetapkan standar dan panduan dalam keadaan darurat khususnya dalam pembuatan *safety sign*, namun secara tertulis belum terdapat penjelasan secara rinci mengenai panduan dalam

keadaan darurat sehingga hal ini dapat menjadi catatan bagi pihak laboratorium. Kemudian berkaitan dengan portal informasi, tingkat kepuasan yang diperoleh kurang relevan karena selama ini pusat informasi mengenai praktikum disampaikan secara lengkap pada laman *google classroom*, namun dapat disarankan untuk mengkaji kembali penggunaan media sosial seperti instagram dan website untuk dapat memberikan informasi praktikum sebagai salah satu bahan branding laboratorium.

Berdasarkan Tabel 4.21 secara keseluruhan dapat diketahui bahwa nilai *gap* fasilitas laboratorium pada setiap indikator secara keseluruhan meliputi fasilitas penunjang akademik maupun non akademik bernilai negative (-) sehingga dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masih terdapat kesenjangan antara kepuasan yang dirasakan oleh praktikan dengan tingkat kepentingan atau harapan pihak praktikan fasilitas Laboratorium Kimia Dasar.

4. Nilai *SERVQUAL* Fasilitas Laboratorium Instrumentasi

Berdasarkan Tabel 4.22, dari 21 indikator kepuasan praktikan terhadap fasilitas Laboratorium Kimia Dasar, dapat diketahui indikator yang memiliki nilai kepentingan tertinggi diantaranya ialah indikator **MF8**, yaitu terdapat label sebagai penanda alat dan bahan yang ada pada laboratorium dengan nilai 4.50, dan terendah ialah MF1. Indikator MF8 jika dilihat dari nilai *gap* menempati peringkat 1 yang artinya memiliki nilai kepentingan tertinggi namun kepuasan yang dirasakan masih kurang sehingga menghasilkan nilai *gap* yang tertinggi. Sama halnya dengan indikator MF8, walaupun merupakan indikator yang memiliki tingkat kepentingan terendah namun jika dilihat dari nilai *gap* yang dihasilkan indikator ini menempati peringkat 4 yang artinya kepuasan masih belum terlalu baik. Lalu, indikator yang memiliki kepuasan tertinggi ialah indikator MN4 yang berkaitan dengan kesediaan akses wifi yang cepat dan indikator terendah dimiliki oleh **MF1** yaitu kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran dengan nilai 3.72, namun hal ini menjadi kurang relevan setelah dilakukan diskusi dengan pihak laboratorium karena pusat informasi merupakan tanggung jawab dari pihak prodi yaitu Teknik Lingkungan dimana Laboratorium Instrumentasi hanya berperan sebagai fasilitator, namun hal ini dapat menjadi masukan yang baik untuk dapat dikoordinasikan bersama dengan pihak prodi. Jika dilihat secara keseluruhan indikator yang memiliki nilai *gap* terbesar ialah MF8, MF9 dan apabila ditinjau bersamaan dengan tingkat kepentingan dan kepuasannya diperoleh bahwa kedua indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan salah satu nya merupakan indikator tertinggi, dan tingkat kepuasan

yang cukup rendah sehingga menghasilkan gap yang tinggi, yang artinya bahwa kepuasan belum memenuhi tinggi dan pentingnya harapan praktikan terhadap indikator tersebut. Lalu, nilai rata-rata yang dihasilkan ialah -0.41 yang masih tergolong tinggi.

Hal-hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut tidak lepas dari beberapa keluhan yang dirasakan oleh praktikan. Terkait dengan indikator MF8 dapat diketahui bahwa praktikan merasa label yang diberikan pada setiap alat masih kurang, dan dapat diketahui dari pihak Laboratorium Instrumentasi memang belum secara keseluruhan memberikan label pada alat instrumen, sehingga hal ini menjadi masukan untuk peninjauan kembali oleh laboratorium, dan diharapkan mahasiswa dapat lebih memperhatikan lagi sehingga dalam proses penilaian selanjutnya dapat dilakukan secara objektif sesuai dengan kondisi laboratorium yang sebenarnya. Lalu, berkaitan dengan indikator MN10, secara umum pihak laboratorium telah menempatkan *safety sign* guna sebagai pengingat bahaya, namun belum menjelaskan secara tertulis alur keselamatan dalam keadaan darurat sehingga hal ini dapat menjadi masukan sebagai bahan peninjauan kembali fasilitas yang ada dilaboratorium.

Berdasarkan Tabel 4.22 dapat diketahui bahwa nilai *gap* fasilitas laboratorium pada setiap indikator secara keseluruhan meliputi fasilitas penunjang akademik maupun non akademik bernilai negatif (-) sehingga dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masih terdapat kesenjangan antara kepuasan yang dirasakan oleh praktikan dengan tingkat kepentingan atau harapan pihak praktikan fasilitas Laboratorium Instrumentasi.

5.3 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performnce Analysis* (IPA) dilakukan untuk menentukan prioritas perbaikan pada setiap indikator. Analisis IPA matrix disajikan dalam bentuk diagram kartesius yang terdiri dari sumbu x yang mewakili tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap layanan dan sumbu y yang mewakili tingkat kepentingan atau harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. IPA matrix akan membagi diagram kartesius menjadi 4 kuadran dimana kuadran I yaitu *Concentrate Here*, Kuadran II yaitu *Keep up the good work*, Kuadran III yaitu *Low Priority* dan kuadran IV yaitu *Posibbly Kill*.

Analisis IPA matrix pada penelitian ini akan dilakukan untuk menentukan prioritas perbaikan dari setiap indikator yang sebelumnya sudah dilakukan perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) melalui metode *SERVQUAL*. Analisis IPA Matrix akan dilakukan pada setiap kuadran yang meliputi analisis kepuasan pihak prodi terhadap layanan, kepuasan praktikan terhadap layanan dan fasilitas secara keseluruhan maupun pada masing-masing Laboratorium Fisika Dasar dan Kimia Dasar.

5.3.1 Kuadran I (*Concentrate Here*/Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan kuadran yang memiliki nilai kepentingan atau harapan yang tinggi dan nilai kepuasan yang rendah. Indikator yang terletak pada kuadran ini masuk kedalam prioritas utama dalam perbaikan karena indikator ini dianggap sebagai faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun pada kenyataannya tingkat kepuasan yang dihasilkan masih tergolong rendah, sehingga pihak Laboratorium Pengajaran disarankan untuk fokus pada indikator yang terletak dikuadran ini agar dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan.

1. Pihak Prodi/Jurusan

Berikut merupakan rincian indikator prioritas utama pihak prodi yang diperoleh melalui pemetaan yang dilakukan pada diagram kartesius menggunakan metode IPA matrix pada Gambar 4.8:

Tabel 5. 1 Kuadran I Layanan Prodi

Kode	Indikator	Gap
Item		

Kode Item	Indikator	Gap
PBA3	Kelengkapan modul yang disediakan oleh laboratorium dengan modul yang diinginkan oleh prodi/jurusan	-0.56
PBK1	Transparansi terkait rincian biaya pelaksanaan praktikum oleh Laboratorium Pengajaran	-0.56
PSA1	Kejelasan materi praktikum yang disampaikan oleh asisten melalui pembelajaran sinkron via zoom dan asinkron melalui video ajar	-0.5
PRA2	Ketepatan waktu penyerahan nilai akhir oleh Laboratorium Pengajaran kepada prodi/jurusan	-0.5
PRK1	Ketepatan waktu penagihan biaya praktikum dari laboratorium kepada jurusan/prodi	-0.43
PBA1	Kejelasan informasi kegiatan praktikum seperti jadwal pelaksanaan praktikum, dan kalender praktikum yang menandakan rentang waktu pelaksanaan praktikum	-0.31
PSA3	Kejelasan informasi, prosedur serta timeline mengenai tatalaksana, alur dan mekanisme praktikum seperti pembekalan umum, pelaksanaan pre-test, resume.	-0.31
PRL4	Kelengkapan informasi yang disampaikan pada saat rapat evaluasi seperti modul praktikum, masukan asisten, praktikan, nilai praktikum dll	-0.31

Berdasarkan Tabel 5.1 dapat diketahui indikator yang masuk kedalam kuadran I (*concentrate here*), meliputi:

- PBA3 yaitu berkaitan dengan kelengkapan modul yang disediakan oleh laboratorium dengan modul yang diinginkan oleh prodi/jurusan, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL* nilai gap yang diperoleh yaitu -0.56. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa indikator PBA3 memiliki nilai kepuasan sebesar 4 yang berada dibawah rata-rata nilai kepuasan yang ada yaitu 4.25, dan memiliki tingkat kepentingan yang setara dengan nilai rata-rata kepentingan yaitu 4.56.
- PBK yaitu berkaitan dengan transparansi terkait rincian biaya pelaksanaan praktikum oleh Laboratorium Pengajaran dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL*, nilai gap yang diperoleh yaitu -0.56. Kemudian, jika

merujuk pada Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa indikator PBK1 memiliki nilai kepuasan sebesar 4 yang berada dibawah rata-rata nilai kepuasan yang ada yaitu 4.25, dan memiliki tingkat kepentingan yang setara dengan nilai rata-rata kepentingan yaitu 4.56.

Hal yang sama berlaku untuk indikator PSA1, PRA2, PRK1, PBA1, PSA3 dan PRL4 dimana berdasarkan informasi yang diperoleh melalui Tabel 4.14 dapat diketahui masing-masing nilai kepentingan yang dimiliki oleh indikator diatas ialah berada diatas rata-rata yang bernilai 4.56, lalu memiliki nilai kepuasan yang berada dibawah rata-rata yang bernilai 4.25. Sehingga apabila kedelapan indikator dimasukkan kedalam diagram kartesius, akan mendapatkan hasil indikator tersebut berada di kuadran I karena mayoritas nilai kepentingan berada diatas garis perpotongan sumbu y dan nilai kepuasan berada sebelah kiri perpotongan sumbu x. Selain itu, diperkuat dengan beberapa keluhan yang diperoleh secara tertulis melalui kuesioner sebagaimana kutipan berikut:

“Terus ditingkatkan dan modul praktikum khususnya praktikum kimdas dan fisdas bisa disesuaikan/sebisa mungkin yg berhubungan dengan materi diprodi”

“Adanya update judul percobaan”

“Beberapa usulan terkait dengan penambahan modul perlu untuk diperhatikan”

“Secara umum sudah bagus. Akan lebih baik jika ditambah Modul Fisika Mekanika (saat ini belum lengkap)”

“Biaya praktikum menyesuaikan pos tarif UII”

Hasil yang diperoleh pada perhitungan *SERVQUAL* dan IPA mengenai kepuasan prodi terhadap layanan laboratorium menggambarkan kondisi laboratorium pengajaran secara umum dimana tidak spesifik pada setiap laboratorium yang tergabung dalam laboratorium pengajaran karena setiap laboratorium memiliki kondisi yang spesifik dan khusus, diantaranya ialah kegiatan pelaksanaan praktikum, dimana untuk Laboratorium Fisika Dasar praktikum dilaksanakan setiap semester sedangkan untuk Laboratorium Kimia Dasar praktikum hanya dilaksanakan pada semester ganjil. Kemudian untuk Laboratorium Instrumentasi, peran yang dimiliki hanya sebagai fasilitator pelaksanaan praktikum. Setelah dilakukan validasi bersama dengan masing-masing pihak laboratorium diketahui bahwa untuk indikator PBA3, Laboratorium Fisika telah berupaya untuk memenuhi permintaan modul yang datang dari prodi, namun masih belum maksimal dikarenakan permintaan yang datang dari pihak prodi melebihi jangka waktu yang ditetapkan oleh pihak Laboratorium Fisika. Hal yang sama terjadi pada Laboratorium Kimia Dasar, sehingga faktor inilah yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan dan masuk kedalam kategori indikator yang memerlukan perbaikan segera, berbeda halnya dengan Laboratorium

Instrumentasi dimana pihak laboratorium tidak langsung menyediakan modul karena modul difasilitasi oleh pihak prodi Teknik Lingkungan.

Kemudian untuk indikator PBK1, nilai gap yang diperoleh berada pada urutan kedua secara umum untuk laboratorium pengajaran, namun jika ditelaah lebih dalam perolehan nilai gap ini didominasi oleh prodi yang melakukan kerjasama dengan pihak Laboratorium Kimia Dasar dan Instrumentasi. Dimana, kedua labortorium tersebut masih belum melakukan proses transparansi biaya praktikum diawal, melainkan dilakukan di akhir periode, hal ini lah yang menjadi penyebab rendahnya tingkat kepuasan pada indikator ini, berbeda dengan Laboratorium Fisika Dasar dimana pada realisasinya, Laboratorium Fisika Dasar telah melakukan proses transparansi biaya diawal koordinasi atau sebelum dilakukan praktikum, sehingga prodi mengetahui mengenai biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan praktikum sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam penyusunan anggaran biaya oleh pihak prodi. Hal yang sama terjadi pada indikator-indikator lainnya seperti PSA1, PRA2, PRK1, PBA1, PSA3, dan PRL4, pada realisasinya pihak laboratorium secara umum telah melakukan upaya-upaya dalam mengkomunikasikan dan mengkoordinasikan hal-hal yang berkaitan dengan praktikum, namun masih terdapat beberapa kekurangan terutama ketika ditelaah lebih lanjut pada masing-masing laboratorium yaitu Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar dan Laboratorium Instrumentasi.

Berdasarkan beberapa realita dan keluhan, nilai SERVQUAL, dan analisis IPA Matrix, beberapa usulan yang dapat diberikan diantaranya ialah:

- 1) Pemanfaatan website agar informasi mengenai praktikum terpusat dan dapat tersampaikan dengan baik khususnya mengenai alur kerjasama dan aturan-aturan terkait.

Saat ini berdasarkan hasil diskusi dengan pihak laboratorium, pemanfaatan website sudah dilakukan terkait dengan beberapa pengenalan mengenai praktikum yang tersedia, jenis praktikum dan informasi praktikum lainnya. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan yang diharapkan mampu dievaluasi yaitu berkaitan dengan ketidaklengkapan informasi mendetail mengenai alur kerjasama meliputi dengan aturan-aturan yang mengatur batas waktu penyerahan dokumen kerjasama prodi dan pihak laboratorium seperti yang sudah tertera didalam draft pelaksanaan praktikum yang ditetapkan oleh prodi. Sehingga hal ini dirasa perlu ditingkatkan lagi agar menjadi perhatian bagi pihak prodi.

- 2) Merancang dan menerapkan SOP Pengajuan Modul Praktikum dengan ketentuan yang mengatur terkait dengan waktu minimal penyerahan CPMK masing-masing prodi untuk setiap laboratorium pengajaran.

3) Melakukan pengukuran beban kerja karyawan khususnya laboran untuk mengetahui beban kerja sehingga bisa menerapkan langkah-langkah evaluasi yang tepat seperti penambahan SDM baru yang bertanggung jawab dalam mengurus urusan administrasi praktikum atau melakukan *training* atau pelatihan kepada setiap karyawan laboratorium

4) Khusus untuk Laboratorium Kimia Dasar dan Instrumentasi dapat mempertimbangkan untuk memberikan transparansi biaya diawal sebelum terlaksananya praktikum.

Hal ini lebih ditujukan kepada Laboratorium Kimia Dasar dan Instrumentasi dikarenakan proses rincian biaya dilakukan diakhir praktikum, dimana hal ini menurut responden harus dapat dipertimbangkan agar proses kerjasama dapat berlangsung dengan baik. Kemudian hasil yang baik diperoleh oleh Laboratorium Fisika Dasar, dimana diketahui bahwa Laboratorium sudah melakukan transparansi diawal sehingga hal ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk kedua laboratorium lain.

2. Layanan Laboratorium Pengajaran

a. Keseluruhan

Berikut merupakan rincian indikator prioritas utama kepuasan praktikan yang diperoleh melalui pemetaan yang dilakukan pada diagram kartesius menggunakan metode IPA matrix pada Gambar 4.15:

Tabel 5. 2 Kuadran I Layanan Keseluruhan

Kode Item	Pernyataan	Gap
MSA9	Asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon	-0.7
MSL4	Staff (laboran/kalab) cepat tanggap terhadap keluhan/permasalahan praktikan	-0.61
MSA14	Asisten dapat membangun komunikasi secara interaktif dalam proses mengajar praktikum	-0.61
MSA3	Ketepatan materi yang diajarkan asisten dengan materi pada modul	-0.6
MSA15	Kemudahan dalam berkomunikasi dan mengatur jadwal janji dengan asisten berkaitan dengan kegiatan inhall praktikan	-0.59

MSA7	Video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik	-0.59
MSA10	Asisten sigap dan bersedia dalam membimbing praktikan	-0.56

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat diketahui indikator layanan secara keseluruhan yang masuk kedalam kuadran I (*concentrate here*), meliputi:

- MSA9 yaitu berkaitan dengan asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL*, nilai gap yang diperoleh yaitu -0.7. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki tertinggi pada Tabel 5.2. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.11 dan kepuasan ialah 3.55. Pada tabel yang sama, diketahui indikator MSA9 memiliki nilai kepentingan 4.11 dan kepuasan 3.41, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai kepentingan sama dengan nilai kepentingan rata-rata dan nilai kepuasan berada dibawah kepentingan rata-rata.
- MSL4 yaitu berkaitan dengan staff (laboran/kalab) cepat tanggap terhadap keluhan/permasalahan praktikan, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL* nilai gap yang diperoleh yaitu -0.61. Indikator ini merupakan indikator yang tertinggi kedua pada Tabel 5.2. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.09 dan kepuasan ialah 3.55. Pada tabel yang sama diketahui indikator MSL4 memiliki nilai kepentingan 4.09 dan kepuasan 3.50, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai kepentingan setara dengan nilai rata-rata dan kepuasan berada dibawah nilai rata-rata yang ada.

Hal yang sama berlaku untuk indikator MSA14, MSA3, MSA15, MSA7 dan MSA10 dimana berdasarkan informasi yang diperoleh melalui Tabel 4.15 dapat diketahui mayoritas nilai kepentingan yang dimiliki oleh indikator diatas ialah berada diatas nilai rata-rata kepentingan yaitu 4.09, lalu memiliki nilai kepuasan yang berada dibawah rata-rata yang bernilai 3.50. Sehingga apabila seluruh indikator dimasukkan kedalam diagram kartesius, akan mendapatkan hasil indikator tersebut berada di kuadran I karena mayoritas nilai kepentingan berada diatas garis perpotongan sumbu y dan nilai kepuasan berada sebelah kiri perpotongan sumbu x. Selain itu, diperkuat dengan beberapa keluhan yang diperoleh secara tertulis melalui kuesioner sebagaimana kutipan berikut:

- “Asisten lab tolong untuk *fast respond* terkait pertanyaan, revisi dan konsul, terutama saat jam kerja”
- “lebih cepat *tanggap* dan lebih ramah dan makin seru saat mengajar (tidak kaku)”
- “staff layanan lab bisa lebih *tanggap* terhadap kendala dari praktikan yg berhubungan saat praktikum”
- “video ajar lebih jelas terkait langkah pengerjaan dan perhitungan dan informasi serta video yang detail penjelasannya”
- “Video pengajaran dan modul semoga kedepannya lebih sinkron”
- “Pemahaman asisten perlu di benahi dan ditingkatkan lagi sehingga praktikan mampu memahami prosedur dan cara kerja yang dijelaskan oleh asisten praktikum”
- “Sebaiknya kedepannya dievaluasi lagi terkait respon aslab terhadap pengajuan konsultasi/inhall atau kepentingan lain yang berkaitan dengan praktikan”

Berdasarkan penjabaran diatas dapat terlihat keluhan yang dimiliki oleh praktikan terhadap layanan laboratorium pengajaran. kemudian diperlukan perbaikan dari pihak laboratorium pengajaran. Kemudian berdasarkan hasil pemetaan layanan secara keseluruhan, diperoleh gambaran secara umum mengenai indikator-indikator yang menjadi prioritas utama, Lalu akan dilakukan pemetaan pada masing-masing laboratorium untuk mengetahui secara lebih terperinci mengenai indikator yang menjadi prioritas utama.

b. Layanan Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi

Selanjutnya dilakukan analisis IPA matrix pada masing-masing layanan Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar dan Instrumentasi. Tujuannya ialah untuk mengetahui secara spesifik indikator mana yang berpengaruh dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan praktikan sehingga dapat memperkecil dan harapannya dapat menghilangkan *gap* antara nilai kepuasan dan kepentingan.

i. Laboratorium Fisika Dasar

Berikut merupakan rincian indikator perbaikan prioritas utama kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Fisika Dasar yang diperoleh melalui pemetaan yang dilakukan pada diagram kartesius menggunakan metode IPA matrix pada Gambar 4.16

Tabel 5. 3 Kuadran I Layanan Lab Fisika

Kode Item	Indikator	Gap
Laboratorium Fisika Dasar		
MSA9	Asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami	-0.72

Kode Item	Indikator	Gap
MSA14	praktikum baik melalui chat atau telepon Asisten dapat membangun komunikasi secara interaktif dalam proses mengajar praktikum	-0.61
MSA3	Ketepatan materi yang diajarkan asisten dengan materi pada modul	-0.6
MSA10	Asisten sigap dan bersedia dalam membimbing praktikan	-0.58

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat diketahui indikator layanan Laboratorium Fisika Dasar yang masuk kedalam kuadran I (*concentrate here*), meliputi:

- MSA9 yaitu berkaitan dengan asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL*, nilai gap yang diperoleh yaitu -0.72. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki tertinggi pada Tabel 5.3. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.12 dan kepuasan ialah 3.59. Pada tabel yang sama diketahui indikator MSA9 memiliki nilai kepentingan 4.13 dan kepuasan 3.41, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai kepentingan setara dengan rata-rata kepentingan dan kepuasan berada dibawah rata-rata kepuasan.
- MS14 yaitu asisten dapat membangun komunikasi secara interaktif dalam proses mengajar praktikum, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL*, nilai gap yang diperoleh yaitu -0.61. Indikator ini merupakan indikator yang tertinggi kedua pada Tabel 5.3. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.09 dan kepuasan ialah 3.55. Dan nilai yang kepentingan dan kepuasan yang dihasilkan mendekati nilai rata-rata yang ada.

Hal yang sama berlaku untuk indikator MSA3 dan MSA10 dimana berdasarkan informasi yang diperoleh melalui Tabel 4.16 dapat diketahui nilai kepentingan yang dimiliki oleh indikator diatas ialah berada jauh diatas nilai rata-rata kepentingan dan nilai kepuasan yang bernilai dibawah rata-rata nilai kepuasan. Sehingga apabila keempat indikator dimasukkan kedalam diagram kartesius, akan mendapatkan hasil indikator tersebut berada di kuadran I karena seluruh nilai kepentingan berada diatas garis perpotongan sumbu y dan nilai kepuasan berada sebelah kiri perpotongan sumbu x. Selain itu diperkuat dengan adanya keluhan seperti kurangnya respon yang diberikan asisten terhadap kendala yang dirasakan oleh praktikan, kemudian pelaksanaan kegiatan mengajar yang kurang interaktif dari asisten dan ketepatan penyampaian materi yang diberikan oleh asisten dinilai masih terdapat beberapa hal yang kurang sinkron dengan materi

yang ada pada modul. Namun hal tersebut setelah dilakukan validasi dengan pihak Laboratorium Fisika Dasar, secara keseluruhan respon yang diberikan oleh asisten sudah baik, walaupun terdapat beberapa asisten dalam kurang cepat dalam hal merespon chat dari mahasiswa dimana hal ini disebabkan oleh kesibukan dari masing-masing asisten yang memiliki kegiatan lain diluar menjalani peran sebagai asisten laboratorium.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat terlihat keluhan yang dimiliki oleh praktikan terhadap layanan Laboratorium Fisika Dasar dan kenyataan yang terjadi pada laboratorium. Berdasarkan analisis *SERVQUAL* dan IPA matrix diperoleh beberapa saran tindakan perbaikan yang dapat dilakukan Laboratorium Fisika Dasar, diantaranya:

- 1) Menentukan dan menetapkan waktu konsultasi sesuai dengan kesepakatan antar asisten dengan praktikan yang dibimbing, sehingga harapannya asisten dapat bertanggung jawab dan dapat memprioritaskan praktikan sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

Berdasarkan hasil diskusi, dapat diketahui bahwa untuk Laboratorium Fisika Dasar telah melakukan dan menetapkan pemberian waktu konsultasi untuk meminimalisir keluhan terkait dengan permasalahan ini, namun masih terdapat keluhan, sehingga diharapkan Pihak Laboratorium dapat memastikan dan menegaskan kembali kepada setiap asisten untuk dapat berdiskusi dengan praktikan masing-masing terkait dengan jadwal konsultasi yang telah disepakati agar asisten dapat dengan maksimal untuk memberikan ruang praktikan untuk bertanya dan menetapkan aturan untuk setiap asisten agar dapat memberikan hasil diskusi waktu konsultasi kepada stakeholder laboratorium H+1 dari pertemuan pertama, agar dapat menjadi acuan dari kepala lab dan laboran dalam menilai dan mengetahui performa kerja asisten ketika terdapat keluhan yang masuk berkaitan dengan respon yang diberikan.

- 2) Membuat SOP Ajar Asisten secara tertulis yang mengatur terkait dengan point-point yang wajib dilakukan asisten seperti salam, penjelasan materi beserta list poin ajar, penjelasan studi kasus, melakukan tanya jawab pada saat pembelajaran berlangsung untuk memicu kelas menjadi interaktif.
- 3) Membuka *form* evaluasi mengenai pemahaman praktikan terhadap materi dan cara mengajar asisten pada setiap akhir sesi praktikum sebagai langkah evaluasi untuk pengajaran dan materi yang diberikan.

Secara umum, proses pelaksanaan praktikum di Laboratorium Fisika Dasar sudah terlaksana dengan cukup baik, karena hanya terdapat 4 indikator yang mayoritas berkaitan dengan kemampuan asisten dalam membimbing dan merespon praktikan, sehingga sebaiknya

fokus utama ialah melakukan perbaikan dari segi respon yang diharapkan mampu memberikan kepuasan untuk periode pengukuran kepuasan selanjutnya.

ii. Laboratorium Kimia Dasar

Berikut merupakan rincian indikator perbaikan prioritas utama kepuasan praktikan terhadap layanan Laboratorium Kimia Dasar yang diperoleh melalui pemetaan yang dilakukan pada diagram kartesius menggunakan metode IPA matrix.

Tabel 5. 4 Kuadran I Layanan Lab Kimia

No	Indikator	Gap
MSA9	Asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon	-0.7
MSA7	Video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik	-0.63
MSA1	Kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembekalan umum	-0.63
MSA14	Asisten dapat membangun komunikasi secara interaktif dalam proses mengajar praktikum	-0.63
MSA3	Ketepatan materi yang diajarkan asisten dengan materi pada modul	-0.61
MSA15	Kemudahan dalam berkomunikasi dan mengatur jadwal janji dengan asisten berkaitan dengan kegiatan inhall praktikan	-0.59
MSA10	Asisten sigap dan bersedia dalam membimbing praktikan	-0.55
MSL3	Staf (laboran/asisten/kalab) menunjukkan rasa simpati dan solutif dalam memecahkan permasalahan praktikan	-0.55

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat diketahui indikator layanan Laboratorium Kimia Dasar yang masuk kedalam kuadran I (*concentrate here*), meliputi:

- MSA9 yaitu berkaitan dengan asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL*, nilai gap yang diperoleh yaitu -0.7. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki tertinggi pada Tabel 5.4. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.10 dan kepuasan ialah 3.42. Pada tabel yang sama diketahui indikator MSA9 memiliki nilai kepentingan 4.10 dan kepuasan 3.40, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai kepentingan setara dengan rata-rata kepentingan dan kepuasan berada dibawah rata-rata kepuasan.
- MSA7 yaitu video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL*, nilai gap

yang diperoleh yaitu -0.63. Indikator ini merupakan indikator yang tertinggi kedua pada Tabel 5.4. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.10 dan kepuasan ialah 3.42. Dan nilai yang kepentingan dan yang mendekati batas dan kepuasan yang berada dibawah nilai rata-rata.

Hal yang sama berlaku untuk indikator MSA1, MSA14, MSA3, MSA15, MSA10, dan MSL3 dimana berdasarkan informasi yang diperoleh melalui Tabel 4.17 dapat diketahui mayoritas nilai kepentingan yang dimiliki oleh indikator diatas ialah berada diatas nilai rata-rata kepentingan dan nilai kepuasan yang tidak memiliki selisih jauh dengan rata-rata kepuasan. Sehingga apabila keempat indikator dimasukkan kedalam diagram kartesius, akan mendapatkan hasil indikator tersebut berada di kuadran I karena seluruh nilai kepentingan berada diatas garis perpotongan sumbu y dan nilai kepuasan berada sebelah kiri perpotongan sumbu x. Selain itu diperkuat dengan adanya keluhan seperti kurangnya respon yang diberikan asisten terhadap kendala yang dirasakan oleh praktikan, kemudian penyampaian materi yang kurang interaktif dari asisten dan respon yang diberikan asisten ketika berkomunikasi lalu ketepatan penyampaian materi yang diberikan oleh asisten dinilai masih terdapat beberapa hal yang kurang sinkron dengan materi yang ada pada modul, lalu praktikan merasa kesulitan dalam mengatur jadwal janji mengenai inhall yang akan dilaksanakan dan komunikasi berkaitan dengan inhall juga menjadi kendala.

Pada kenyataannya, setelah dilakukan validasi bersama dengan pihak Laboratorium Kimia Dasar diperoleh bahwa secara keseluruhan keluhan yang dirasakan sejalan dengan yang terjadi di laboratorium, diantaranya ialah keluhan mengenai respon yang diberikan oleh asisten, dimana asisten yang bertugas merupakan asisten yang sedang menjalani studi magister, dan memiliki berbagai aktivitas diluar tanggung jawab menjadi asisten, hal ini yang menjadi penyebab lambatnya respon yang diberikan, tentunya hal ini menjadi catatan tersendiri bagi pihak Laboratorium Kimia Dasar mengingat bahwa tugas utama seorang asisten ialah dapat melayani praktikan dengan baik. Lalu, berkaitan dengan video ajar pihak laboratorium berusaha semaksimal mungkin namun dikarenakan keterbatasan durasi dan pembuatan *script* video yang kurang maksimal sehingga terdapat poin pembelajaran yang tidak tersampaikan dengan baik dalam video ajar yang digunakan, hal ini telah disiasati oleh pihak laboratorium dengan menetapkan aturan untuk dapat mengakses video ajar H-1 dari jadwal praktikum agar apabila terdapat ketidakjelasan materi dan informasi dapat disampaikan ketika praktikum dilaksanakan, namun pada kenyataannya terdapat beberapa mahasiswa yang tidak melakukan instruksi tersebut, sehingga hal inilah yang menyebabkan rendahnya kepuasan yang dirasakan praktikan.

Kemudian berkaitan dengan kesigapan, kemampuan asisten dalam membimbing dan menjelaskan materi ajar kepada praktikan, dimana media ajar yang digunakan asisten tidak seragam sehingga terdapat ketimpangan pemahaman materi dan praktikan merasa bahwa penjelasan yang diberikan kurang rinci, setelah dikonfirmasi dengan pihak laboratorium bahwa hal ini benar adanya dikarenakan dalam proses perekrutan tiap tahun selalu menghasilkan asisten baru dengan berbagai macam latar belakang baik yang telah memiliki pengalaman maupun yang masih belum memiliki pengalaman sebagai asisten, sehingga ditemukan bahwa asisten yang telah memiliki pengalaman memiliki cara ajar yang lebih terstruktur dan rapi, berbeda halnya dengan asisten yang belum memiliki pengalaman. Oleh karena itu, kepuasan praktikan terhadap kemampuan asisten dalam membimbing menjadi rendah karena masih terdapat praktikan yang merasa bahwa materi yang dijelaskan kurang rinci dan kemampuan asisten kurang dalam menjelaskan maupun membimbing mahasiswa. Selain itu, indikator-indikator lain yang terdapat pada kuadran I ini telah dikonfirmasi dan menjadi catatan bagi pihak laboratorium dalam meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan penjabaran di atas dapat terlihat keluhan yang dimiliki oleh praktikan dan kondisi aktual Laboratorium Kimia Dasar. Kemudian diperlukan perbaikan dari pihak laboratorium pengajaran. Berdasarkan analisis SERVQUAL dan IPA matrix diperoleh beberapa saran untuk tindakan perbaikan yang dapat dilakukan Laboratorium Kimia Dasar yang sebelumnya telah dilakukan validasi dengan pihak Laboratorium Kimia Dasar, diantaranya:

- 1) Menentukan dan menetapkan waktu konsultasi sesuai dengan kesepakatan antar asisten dengan praktikan yang dibimbing, sehingga harapannya asisten dapat bertanggung jawab dan dapat memprioritaskan praktikan sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

Saran yang diusulkan mengingatkan bahwa dalam realisasinya sejumlah asisten memiliki kesibukan lain selain menjadi asisten, sehingga dengan menetapkan waktu konsultasi sesuai kesepakatan harapannya dapat meminimalisir keluhan terkait dengan respon lambat yang diberikan oleh asisten dan menetapkan aturan untuk setiap asisten agar dapat memberikan hasil diskusi waktu konsultasi kepada stakeholder laboratorium H+1 dari pertemuan pertama, agar dapat menjadi acuan dari kepala lab dan laboran dalam menilai dan mengetahui performa kerja asisten ketika terdapat keluhan yang masuk berkaitan dengan respon yang diberikan

- 2) Pembuatan *guideline book* praktikum dan diupload di *google classroom* atau diberikan pada masing-masing grup chat asisten dan praktikan.

- 3) Membuat SOP Ajar Asisten yang mengatur terkait dengan point-point yang wajib dilakukan asisten seperti melakukan tanya jawab pada saat pembelajaran berlangsung untuk memicu kelas menjadi interaktif
- 4) Penerapan aturan penyeragaman media dan materi ajar untuk seluruh asisten, seperti seluruh asisten diwajibkan untuk mengajar dengan menggunakan PPT ajar yang telah disepakati.

Saran ini diberikan karena kenyataan yang terjadi ialah belum terdapat aturan mengenai hal ini dan beberapa asisten dalam menyampaikan materi masih menggunakan media ajar yang berbeda seperti ada yang menggunakan PPT dan ada yang tidak sehingga pemahaman dari praktikan terhadap materi menjadi berbeda-beda. Dan fakta lain yang diperoleh ialah proses perekrutan asisten hanya dilakukan pada setiap semester pelaksanaan praktikum yaitu Semester Ganjil dan banyak dari asisten yang mendaftar belum pernah memiliki pengalaman mengajar sehingga dalam penyampaian materi menjadi tidak seragam dan membutuhkan waktu untuk dapat menyesuaikan diri dalam pelaksanaan tugas sebagai asisten.

- 5) Peninjauan kembali *script* video ajar lengkap dengan urutan penjelasan materi pada modul dan durasinya sehingga pembuatan video ajar menjadi seragam dan materi dapat tersampaikan dengan baik

Saran peninjauan kembali diberikan karena pada kenyataannya, Laboratorium Kimia Dasar telah melaksanakan pembuatan *script* video namun dalam pelaksanaan terdapat poin pembelajaran yang tidak tersampaikan dengan baik dalam video ajar yang digunakan karena terbatasnya durasi yang diberikan sedangkan materi yang disampaikan banyak. Sehingga perlu peninjauan kembali terkait dengan materi pokok ajar yang disampaikan lengkap dengan perkiraan menit untuk setiap poin ajar agar *time frame* menjadi lebih jelas dan dapat mencakup seluruh pokok bahan ajar.

- 6) Membuka *form* evaluasi mengenai pemahaman praktikan terhadap materi dan cara mengajar asisten pada setiap akhir sesi praktikum sebagai langkah evaluasi untuk pengajaran dan materi yang diberikan.

iii. Laboratorium Instrumentasi

Tabel 5. 5 Kuadran I Layanan Lab Instrumentasi

No	Indikator	Gap
MSA7	Video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik	-1.04

MSA6	Kegiatan praktikum berlangsung tepat waktu baik saat mulai praktikum maupun selesai praktikum	-0.95
MSA2	Penilaian praktikum dilakukan dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian	-0.91
MSA4	Setiap informasi penugasan pada <i>classroom</i> disampaikan dengan instruksi/arahan yang jelas	-0.87
MBA1	Kejelasan Informasi mengenai layanan dan praktikum pada media sosial seperti ig, website	-0.73

Berdasarkan Tabel 5.5 dapat diketahui indikator layanan Laboratorium Instrumentasi yang masuk kedalam kuadran I (*concentrate here*), meliputi:

- MSA7 yaitu video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL*, nilai gap yang diperoleh yaitu -0.104. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki tertinggi pada Tabel 5.5. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.18 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.27 dan kepuasan ialah 3.3 9. Pada tabel yang sama diketahui indikator MSA7 memiliki nilai kepentingan 4.32 dan kepuasan 3.32, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai kepentingan berada diatas nilai rata-rata kepentingan dan kepuasan berada dibawah rata-rata kepuasan.
- MS6 yaitu Kegiatan praktikum berlangsung tepat waktu baik saat mulai praktikum maupun selesai praktikum, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL*, nilai gap yang diperoleh yaitu -0.95. Indikator ini merupakan indikator yang tertinggi kedua pada Tabel 5.4. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.18 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.27 dan kepuasan ialah 3.39. Dan nilai yang kepentingan yang setara dan kepuasan yang berada dibawah nilai rata-rata.

Hal yang sama berlaku untuk indikator MSA2, MSA4, dan MBA1 dimana berdasarkan informasi yang diperoleh melalui Tabel 4.18 dapat diketahui mayoritas nilai kepentingan yang dimiliki oleh indikator diatas ialah berada diatas nilai rata-rata kepentingan nilai kepuasan yang tidak memiliki selisih jauh dengan rata-rata kepuasan. Sehingga apabila keempat indikator dimasukkan kedalam diagram kartesius, akan mendapatkan hasil indikator tersebut berada di kuadran I karena seluruh nilai kepentingan berada diatas garis perpotongan sumbu y dan nilai kepuasan berada sebelah kiri perpotongan sumbu x.

Hasil yang diperoleh pada kenyataannya bukan hanya merupakan hasil evaluasi kepuasan praktikan terhadap Laboratorium Instrumentasi saja, namun bisa menjadi bahan evaluasi prodi Teknik Lingkungan dalam hal pelaksanaan teknis praktikum, seperti kesiapan materi dan asisten

karena pelaksanaan praktikum yang ada di Laboratorium Instrumentasi hanya menyediakan alat dan tempat serta video penjelasan saja. Hal yang dapat dikoordinasikan dengan pihak prodi Teknik Lingkungan ialah adanya keluhan seperti kurangnya respon yang diberikan asisten terhadap kendala yang dirasakan oleh praktikan, kemudian penyampaian materi yang kurang interaktif dari asisten dan respon yang diberikan asisten ketika berkomunikasi lalu ketepatan penyampaian materi yang diberikan oleh asisten dinilai masih terdapat beberapa hal yang kurang sinkron dengan materi yang ada pada modul, pemanfaatan media sosial atau website untuk kegiatan pengajaran masih belum maksimal.

Berdasarkan penjabaran diatas, keluhan yang dimiliki oleh praktikan dan berhubungan erat dengan layanan yang diberikan Laboratorium Instrumentasi diantaranya ialah berkaitan dengan video ajar dan pemanfaatan sosial media. Sehingga dari hasil diskusi, diperoleh beberapa saran untuk tindakan perbaikan yang dapat dilakukan Laboratorium Instrumentasi, diantaranya:

- 1) Pembuatan dan evaluasi *script* video lengkap dengan durasi menit (*time frame*) penjelasan alat instrumen lengkap dengan fungsi dan cara kerja alat, sebaiknya menyertakan informasi yang berkaitan keselamatan kerja berupa tindakan preventif agar terhindar dari kecelakaan kerja.
- 2) Pemanfaatan sosial media untuk penyampaian informasi mengenai praktikum dikarenakan karakteristik praktikan saat ini yang cenderung lebih aktif dalam mengakses *platform* media *online* seperti instagram dan lain-lain.
- 3) Membuka *form* evaluasi mengenai pemahaman praktikan terhadap video penjelasan alat dan kemudahan praktikan dalam mengerti dan memahami cara kerja alat sebagai masukan pada laboratorium instrumentasi.
Hal ini dilakukan guna untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan pemahaman praktikan terhadap video ajar yang diberikan, dikarenakan saat ini masih belum terdapat pengukuran kepuasan yang diberikan langsung oleh pihak Laboratorium Instrumentasi kepada praktikan.
- 4) Berkoordinasi dengan pihak prodi Teknik Lingkungan untuk menyampaikan beberapa keluhan dan saran yang diberikan yaitu melakukan validasi kesesuaian materi ajar yang telah dirancang dengan materi yang ada pada modul untuk meminimalisir ketidaksinkronan materi dan mengusulkan pembukaan form evaluasi kinerja asisten pada setiap akhir sesi praktikum agar dapat menilai kinerja dari asisten.

3. Fasilitas Laboratorium Pengajaran

a. Keseluruhan

Berikut merupakan rincian indikator perbaikan prioritas utama kepuasan praktikan terhadap fasilitas yang diperoleh melalui pemetaan yang dilakukan pada diagram kartesius menggunakan metode IPA matrix:

Tabel 5. 6 Kuadran I Fasilitas Lab Keseluruhan

Kode Item	Pernyataan	Gap
MF1	Kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran	-0.8
MN10	Laboratorium memiliki standar atau panduan dalam keadaan darurat	-0.67
MF3	Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik	-0.58
MF8	Terdapat label sebagai penanda alat dan bahan yang ada pada laboratorium	-0.56

Berdasarkan Tabel 5.6 dapat diketahui indikator layanan secara keseluruhan yang masuk kedalam kuadran I (*concentrate here*), meliputi:

- MF1 yaitu kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL*, nilai gap yang diperoleh yaitu -0.8. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki tertinggi pada Tabel 5.6. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.27 dan kepuasan ialah 3.39.
- MN10 yaitu Laboratorium memiliki standar atau panduan dalam keadaan darurat, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL* nilai gap yang diperoleh yaitu -0.67. Indikator ini merupakan indikator yang tertinggi kedua pada Tabel 5.6. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.32 dan kepuasan ialah 3.65

Hal yang sama berlaku untuk indikator MF3, MF8, sehingga apabila seluruh indikator dimasukkan kedalam diagram kartesius, akan mendapatkan hasil indikator tersebut berada di kuadran I karena mayoritas nilai kepentingan berada diatas garis perpotongan sumbu y dan nilai

kepuasan berada sebelah kiri perpotongan sumbu x. Selain itu, diperkuat dengan beberapa keluhan yang diperoleh secara tertulis melalui kuesioner sebagaimana kutipan berikut:

- “Adanya aturan SOP dan penerapan 5S”
- “Fasilitas seperti lemari, rak, kursi, meja dst sebaiknya diperbaharui karena sudah lawas”
- “Akses ke toilet agar lebih mudah. Karena ada beberapa lab yang harus naik/turun satu lantai untuk dapat ke toilet”
- “Lemari penyimpanan bahan bisa lebih gede supaya botol" reagen bisa muat semuanya”
- “Pengelola laboratorium lebih aktif dan rutin melakukan inventarisasi alat-alat dan bahan-bahan kimia”
- “Kursi yg kurang nyaman, Ketinggian kursi dengan meja yg kurang sesuai”
- “Ruang Lab bisa lebih luas lagi agar tidak pengap, biarpun sudah terbantu dengan kipas angin maupun AC”
- “Kondisi dari lab fisdas kurang nyaman terutama di meja dan kursi yang masih kayu dan keras, kemudian ruang lab kurang luas serta udaranya kurang nyaman dan kurang sejuk”
- “Tidak ada nya informasi terkait Laboratorium Fisika Dasar dan kimia seperti *instagram*”
- “Fasilitas yang berhubungan dengan keadaan darurat dapat dilengkapi, seperti adanya jalur evakuasi, titik rawan lokasi, label pada bahan berbahaya, dan sebagainya”
- “Keterangan setiap alat masih minim”

Berdasarkan penjabaran diatas dapat terlihat keluhan yang dimiliki oleh praktikan terhadap fasilitas laboratorium pengajaran. kemudian diperlukan perbaikan dari pihak laboratorium pengajaran. Kemudian berdasarkan hasil pemetaan fasilitas secara keseluruhan, diperoleh gambaran secara umum mengenai indikator-indikator yang menjadi prioritas utama, Lalu akan dilakukan pemetaan pada masing-masing laboratorium untuk mengetahui secara lebih terperinci mengenai indikator yang menjadi prioritas utama

b. Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi

Selanjutnya dilakukan analisis indikator prioritas utama berdasarkan diagram IPA matrix pada masing-masing fasilitas Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar dan Instrumentasi. Tujuannya ialah untuk mengetahui secara spesifik indikator mana yang berpengaruh dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan praktikan terhadap fasilitas sehingga dapat memperkecil dan harapannya dapat menghilangkan *gap* antara nilai kepuasan dan kepentingan.

i. Laboratorium Fisika Dasar

Tabel 5. 7 Kuadran I Fasilitas Lab Fisika

Kode Item	Pernyataan	Gap
MF1	Kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran	-0.79
MF3	Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik	-0.56
MN10	Laboratorium memiliki standar atau panduan dalam keadaan darurat	-0.68
MF8	Terdapat label sebagai penanda alat dan bahan yang ada pada laboratorium	-0.55
MF2	Ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga	-0.55
MF9	Meja dan kursi pada ruang praktikum yang tersedia sudah memadai dan mencukupi bagi seluruh praktikan	-0.5

Berdasarkan Tabel 5.7 dapat diketahui indikator layanan secara keseluruhan yang masuk kedalam kuadran I (*concentrate here*), meliputi:

- MF1 yaitu kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL*, nilai gap yang diperoleh yaitu -0.79. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki gap tertinggi pada Tabel 5.7. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.20 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.29 dan kepuasan ialah 3.75. Namun setelah dilakukan validasi bersama dengan pihak laboratorium diperoleh hasil bahwa nilai yang terdapat indikator masih belum dapat digunakan dikarenakan ada menimbulkan penafsiran ganda sehingga nilai belum dapat merepresentasikan keadaan yang sesungguhnya, karena pada saat ini informasi mengenai pengajaran dilakukan dengan menggunakan *google classroom*.
- MF3 yaitu Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL* nilai gap yang diperoleh yaitu -0.56. Indikator ini merupakan indikator yang tertinggi kedua pada Tabel 5.6.

Hal yang sama berlaku untuk indikator MN10, MF8, MF9, MF2. Sehingga apabila seluruh indikator dimasukkan kedalam diagram kartesius, akan mendapatkan hasil indikator tersebut berada di kuadran I karena mayoritas nilai kepentingan berada diatas garis perpotongan sumbu y dan nilai kepuasan berada sebelah kiri perpotongan sumbu x.

Keluhan yang dirasakan oleh praktikan terhadap fasilitas baik itu Laboratorium Fisika Dasar dan kimia dasar hampir sama, namun ada beberapa indikator perbaikan yang berbeda, dimana pada Laboratorium Fisika Dasar terdapat keluhan mengenai siklus udara pada laboratorium, kelayakan meja dan kursi, standar dalam keadaan darurat dan label penanda alat. Pada kenyataannya setelah dilakukan konfirmasi dengan pihak Laboratorium Fisika Dasar, dapat diketahui bahwa terkait dengan pemanfaatan portal informasi dimana dalam menginformasikan kegiatan yang berkaitan dengan praktikum digunakan sarana penunjang seperti *google classroom* sehingga indikator yang digunakan dalam pengukuran menjadi tidak terukur dengan baik dikarenakan minimnya penjelasan dari indikator tersebut sehingga menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pada indikator diatas. Lalu, berkaitan dengan standar darurat terkonfirmasi bahwa Laboratorium Fisika Dasar terutama yang berada pada Gedung Fakultas Ilmu Agama Islam (FIAI) UII masih belum maksimal dalam menerapkan standar atau panduan dalam keadaan darurat, hal ini sejalan dengan hasil yang diperoleh oleh kuesioner. Selain itu, indikator-indikator yang tertera pada kuadran I telah terkonfirmasi dan menjadi catatan bagi pihak Laboratorium Fisika Dasar.

Sehingga berdasarkan keluhan dan kondisi aktual diatas, saran tindakan perbaikan yang dapat dilakukan ialah:

- 1) Pengecekan ventilasi dan menyesuaikan dengan SNI 03-6572-2001 mengenai pengkondisian udara didalam gedung
- 2) Mempertimbangkan untuk aktif di media sosial, seperti instagram dan website sebagai portal informasi layanan dan fasilitas yang ada pada laboratorium dengan konten yang menarik, selain itu bisa menjadi sarana untuk *branding* Laboratorium Pengajaran.
- 3) Penerapan prinsip 5S secara berkala dalam merancang tata letak setiap peralatan yang ada pada laboratorium dan membuat *checklist* pelaksanaan penerapan 5S sehingga dapat menciptakan suasana kerja nyaman dan teratur.
- 4) Menempatkan tanda mitigasi bahaya atau *safety sign* seperti jalur evakuasi pada setiap laboratorium pengajaran sebagai upaya mitigasi kemungkinan terjadi kecelakaan kerja dan melakukan pelatihan dasar K3 pada masing-masing karyawan laboratorium.

Pada kenyataannya hal ini telah dilaksanakan oleh pihak Laboratorium Fisika, namun masih belum maksimal peletakan *safety sign* menurut hasil diskusi dan konfirmasi dengan pihak laboratorium dimana peletakan hanya ada pada Laboratorium Fisika Dasar yang terletak di Gedung Laboratorium Terpadu, namun masih belum maksimal pada Laboratorium Fisika yang ada di Gedung FIAI, sehingga dikarenakan hasil keluhan berasal dari responden yang

mayoritas pengguna Lab Fisika Dasar di FIAI, maka dapat dipertimbangkan untuk memaksimalkan peletakan *safety sign* dan SOP dalam keadaan bahaya secara tertulis

- 5) Mempertimbangkan untuk melakukan pengecekan terhadap kualitas kursi dan meja yang digunakan berdasarkan prinsip ergonomis

ii. Laboratorium Kimia Dasar

Tabel 5. 8 Kuadran I Fasilitas Lab Kimia

No	Indikator	Gap
MF1	Kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran	-0.75
MF2	Ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga	-0.46
MN11	Laboratorium Pengajaran memiliki tata cara penggunaan alat pada alat yang dapat dioperasikan langsung oleh praktikan	-0.69

Berdasarkan Tabel 5.8 dapat diketahui indikator layanan secara keseluruhan yang masuk kedalam kuadran I (*concentrate here*), meliputi:

- MF1 yaitu kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL*, nilai gap yang diperoleh yaitu -0.75. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki gap tertinggi pada Tabel 5.8. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.21 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.16 dan kepuasan ialah 3.67.
- MF2 yaitu ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL* nilai gap yang diperoleh yaitu -0.46. Indikator ini merupakan indikator yang tertinggi kedua pada Tabel 5.8.

Sehingga apabila seluruh indikator dimasukkan kedalam diagram kartesius, akan mendapatkan hasil indikator tersebut berada di kuadran I karena mayoritas nilai kepentingan berada diatas garis perpotongan sumbu y dan nilai kepuasan berada sebelah kiri perpotongan sumbu x. Keluhan yang dirasakan oleh praktikan terhadap fasilitas baik itu Laboratorium Fisika Dasar dan Kimia Dasar hampir sama yaitu berkaitan dengan ruangan yang dirasa panas, portal informasi yang masih kurang dimanfaatkan secara maksimal. Sehingga berdasarkan keluhan

diatas, saran tindakan perbaikan yang diberikan telah dikonfirmasi dan disetujui oleh pihak laboratorium yang bersangkutan dimana saran yang dapat dilakukan ialah:

- 1) Memaksimalkan penggunaan portal informasi seperti website dan media sosial sebagai sarana untuk meningkatkan informasi mengenai layanan dan fasilitas yang dimiliki oleh Laboratorium Kimia Dasar dan sebagai branding laboratorium,

Saran yang diberikan telah melalui proses diskusi dengan pihak laboratorium dimana saat ini penggunaan media sosial seperti instagram dan website masih belum maksimal, dan informasi mengenai praktikum secara terpusat dilakukan dengan menggunakan *Google Classroom*. Sehingga, dapat dipertimbangkan untuk saat ini pemanfaatan berbagai portal informasi sebagai sarana branding karena melihat karakteristik dari praktikan yang cenderung menggunakan media sosial sehingga dapat dimanfaatkan dengan maksimal.

- 2) Kemudian memberikan SOP atau petunjuk penggunaan alat baik alat yang dapat dioperasikan sendiri maupun yang dipandu oleh asisten agar bisa menjadi perhatian bagi praktikan dalam menggunakan alat dan bahan tersebut.

Saat ini setelah penggunaan SOP alat hanya ada pada sebagian alat, sehingga saat ini dapat dipertimbangkan untuk memberikan SOP atau petunjuk penggunaan alat pada setiap alat yang ada pada laboratorium agar mahasiswa dapat dengan mudah mengoperasikan alat tersebut.

iii. Laboratorium Instrumentasi

Tabel 5. 9 Kuadran I Fasilitas Lab Instrumentasi

No	Indikator	Gap
MF1	Kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran	-0.75
MF8	Memiliki tempat pembuangan sampah yang mudah ditemui disetiap lingkungan laboratorium	-0.47
MF2	Ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga	-0.46
MF3	Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik	-0.45
MF5	Ruang praktikum memiliki pencahayaan yang memadai	-0.4

Berdasarkan Tabel 5.9 dapat diketahui indikator layanan secara keseluruhan yang masuk kedalam kuadran I (*concentrate here*), meliputi:

- MF1 yaitu kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL*, nilai gap yang diperoleh yaitu -0.75. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki gap tertinggi pada Tabel 5.9. Kemudian, jika merujuk pada Tabel 4.22 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan ialah 4.42 dan kepuasan ialah 4.01.
- MF8 yaitu ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga, dimana indikator ini menjadi prioritas utama dikarenakan berdasarkan perhitungan *SERVQUAL* nilai gap yang diperoleh yaitu -0.47. Indikator ini merupakan indikator yang tertinggi kedua pada Tabel 5.9

Hal yang sama berlaku pada seluruh indikator, Sehingga apabila seluruh indikator dimasukkan kedalam diagram kartesius, akan mendapatkan hasil indikator tersebut berada di kuadran I karena mayoritas nilai kepentingan berada diatas garis perpotongan sumbu y dan nilai kepuasan berada sebelah kiri perpotongan sumbu x. Keluhan yang dirasakan oleh praktikan terhadap fasilitas instrumentasi ialah peletakan label yang menandakan alat yang digunakan pada praktikum belum maksimal dan kurangnya pemanfaatan sosial media laboratorium. Sehingga berdasarkan keluhan diatas, saran tindakan perbaikan yang dapat dilakukan ialah memaksimalkan penggunaan portal informasi seperti website dan media sosial sebagai sarana untuk meningkatkan informasi mengenai layanan dan fasilitas yang dimiliki oleh Laboratorium Instrumentasi, dimana terkonfirmasi bahwa saat ini pemanfaatan media sosial dan website masih belum maksimal, sehingga hal ini sangat bermanfaat untuk sarana branding laboratorium dan *update* kegiatan laboratorium. Lalu, menambah penggunaan label pada masing-masing alat sehingga praktikan mampu dengan mudah mengidentifikasi alat yang digunakan selama praktikum dimana hal ini sudah terkonfirmasi oleh pihak laboratorium dimana peletakan label masih kurang maksimal pada setiap alat pengujian, sehingga saran upaya penambahan label pada setiap diharapkan dapat dipertimbangkan kembali agar mahasiswa dapat dengan mudah mengidentifikasi alat yang digunakan selama pelaksanaan praktikum.

5.3.2 Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

Kuadran II merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang tinggi. Indikator yang terletak pada kuadran ini masuk kedalam kategori pertahankan kinerja karena indikator yang masuk kedalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sudah memiliki nilai kepuasan yang baik sehingga diharapkan kinerja indikator yang masuk kedalam kuadran ini diharapkan dapat terus dipertahankan oleh pihak Laboratorium Pengajaran untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan.

1. Pihak Prodi/Jurusan

Tabel 5. 10 Kuadran II Layanan Prodi

Kode Item	Pernyataan
PSA2	Kejelasan informasi praktikum yang disampaikan asisten pada <i>Google Classroom</i>
PRK2	Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium
PRL3	Ketepatan waktu pemberian hasil kepuasan praktikan selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah selesai praktikum sebagai bahan evaluasi jurusan/prodi
PSA4	Ketepatan waktu pelaksanaan praktikum sesuai dengan timeline yang disepakati antara Laboratorium Pengajaran dengan prodi/jurusan
PRA1	Kesesuaian penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian dari masing-masing jurusan/prodi
PBL1	Staff laboratorium memberikan layanan prima : ramah, dan dapat dipercaya keakuratan informasi mengenai layanan Laboratorium Pengajaran

Berdasarkan Tabel 5.10 dapat diketahui 6 atribut yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan dimana hal ini dapat diketahui melalui perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) dimana masih terdapat *gap* pada ke-6 indikator diatas namun rentang *gap* yang dihasilkan tidak terlalu besar yaitu antara -0.13 sampai -0.38 sehingga laboratorium diharapkan mampu untuk tetap mempertahankan kinerja dari ke-6 indikator agar tingkat kepuasan pihak prodi terhadap layanan laboratorium tetap terjaga.

Perolehan nilai kepuasan yang dikatakan tinggi pada indikator diatas diperoleh oleh kerjasama dan koordinasi yang baik antar *stakeholder* internal laboratorium, dimana laboratorium berusaha untuk memberikan kejelasan informasi berkaitan dengan proses kerjasama antar pihak laboratorium dengan prodi berkaitan dengan sistem pembayaran, dimana hal ini sesuai dengan nilai integritas yang dimiliki oleh Laboratorium Pengajaran yaitu berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima, jujur dan amanah. Selain itu, Laboratorium

Pengajaran dalam memberikan nilai akhir selalu mengacu dengan rubrik penilaian dari masing-masing prodi hal ini dilakukan agar proses penilaian berlangsung adil dan sesuai dengan aturan dan CPMK yang telah diterapkan oleh masing-masing laboratorium. Kemudian penyampaian hasil kepuasan praktikan disampaikan tepat waktu untuk menjaga dan meningkatkan kualitas serta proses evaluasi untuk perbaikan kedepannya dapat terlaksana secepat mungkin.

2. Layanan Laboratorium

Berikut merupakan indikator yang terdapat pada kuadran II yang meliputi keseluruhan, dan masing-masing Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar dan Laboratorium Instrumentasi:

Tabel 5. 11 Kuadran II Layanan Praktikan

Kode	Indikator	Keselu ruhan	Lab Fisdas	Lab Kimdas	Lab Instrumen
MSL2	Staff (laboran/asisten/kalab) bersikap ramah, penuh perhatian dan dapat mendengar dengan baik setiap pernyataan yang berkaitan dengan kegiatan praktikum	√	-	-	-
MSA5	Setiap penugasan memiliki template dengan instruksi/arahan yang jelas	√	√	√	√
MSA1	Kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembekalan umum	√	√	-	√
MSA1 1	Asisten dapat memberikan respon positif terhadap pernyataan dari praktikan	√	√	√	√
MSA8	Video ajar disampaikan dengan suara yang jelas dan tidak ada noise/gangguan pada video	√	√	√	√
MSA1 2	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pernyataan	√	√	√	-

Kode	Indikator	Keselu ruhan	Lab Fisdas	Lab Kimdas	Lab Instrumen
	praktikan				
MSA1 3	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai untuk menyampaikan materi praktikum secara sinkron maupun asinkron	√	√	√	-
MSA2	Penilaian praktikum dilakukan dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian	√	√	√	-
MSA4	Setiap informasi penugasan pada classroom disampaikan dengan instruksi/arahan yang jelas	√	√	√	-
MSA6	Kegiatan praktikum berlangsung tepat waktu baik saat mulai praktikum maupun selesai praktikum	√	√	-	-
MSA7	Video ajar praktikum dapat menjelaskan materi dengan baik	-	√	-	-
MBA2	Pembagian kelompok praktikum oleh asisten dilakukan secara adil	-	√	-	√
MRA2	Staff laboratorium (laboran/asisten/kalab) bersedia membantu apabila terjadi kekeliruan/ketidaksesuaian dalam penentuan nilai akhir	-	√	-	-
MSA1 4	Staff (laboran/kalab) cepat tanggap terhadap keluhan/permasalahan praktikan	-	-	-	√
MSA9	Asisten dapat membangun komunikasi secara interaktif dalam proses mengajar praktikum	-	-	-	√
MSA1 6	Asisten memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan praktikan	-	-	-	√

Kode	Indikator	Keselu ruhan	Lab Fisdas	Lab Kimdas	Lab Instrumen
MSA1 5	Asisten cepat tanggap dalam merespon kendala yang dialami praktikum baik melalui chat atau telepon	-	-	-	√
MSL1	Kemudahan akses praktikan dalam mengajukan pertanyaan kepada stakeholder laboratorium (asisten/laboran/kalab)	-	-	-	√
MSA1 0	Asisten sigap dan bersedia dalam membimbing praktikan	-	-	-	√
MSA1 7	Video ajar disampaikan dengan suara yang jelas dan tidak ada noise/gangguan pada video	-	-	-	√

Berdasarkan Tabel 5.11, dapat diketahui indikator yang terdapat pada kuadran II baik secara keseluruhan maupun pada masing-masing Laboratorium Pengajaran yang meliputi Laboratorium Fisika Dasar dan Laboratorium Kimia Dasar. Secara keseluruhan dapat terlihat bahwa indikator yang meliputi keramahan staff laboratorium, kejelasan template penugasan, kejelasan penyampaian informasi, respon positif yang diberikan asisten, tidak ada *noise* pada video ajar, pengetahuan yang memadai dari asisten, penilaian yang dilakukan secara objektif, instruksi yang jelas dan pelaksanaan praktikum berlangsung tepat waktu, merupakan indikator yang diyakini praktikan sudah terlaksana dengan baik sehingga kepuasan yang dirasakan pun tinggi dan diharapkan kinerja tersebut baik oleh staff laboratorium maupun asisten mampu terus mempertahankan dan meningkatkan performansi kinerja dari indikator diatas.

Kemudian, pada Tabel 5.11 dapat diketahui indikator pada kuadran II untuk Laboratorium Fisika Dasar, dimana secara umum indikatornya hampir sama dengan indikator secara keseluruhan, namun terdapat beberapa perbedaan. Dimana pada Laboratorium Fisika Dasar, indikator MSL2 tidak termasuk kedalam kuadran II karena praktikan menganggap indikator tersebut masih perlu ditingkatkan kembali kinerjanya, kemudian untuk indikator lain praktikan merasa video ajar yang tersedia mampu memberikan penjelasan dengan baik, kemudian pembagian kelompok dilakukan secara adil dan apabila terdapat kekeliruan terhadap penilaian,

praktikan merasa sangat terbantu dengan ketersediaan dari staff Laboratorium Fisika Dasar untuk membantu terkait kendala tersebut, sehingga diharapkan kinerja yang telah ada tetap dipertahankan dan ditingkatkan kembali.

Kemudian untuk Laboratorium Kimia Dasar tidak terlalu berbeda dengan indikator secara keseluruhan, dimana praktikan merasa secara umum kinerja dari 7 indikator diantaranya MSA5, MSA11, MSA8, MSA12, MSA13, MSA2 dan MSA4 sudah sesuai dengan harapan praktikan sehingga nilai kepuasan yang dihasilkan tinggi. Harapannya kinerja pada indikator ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan agar kualitas dan kepuasan dapat terjaga.

Lalu untuk Laboratorium Instrumentasi diperoleh hasil indikator MBA2, MSA1, MSA5, MSA14, MSA20, MSA9, MSA16, MSA15, MSL1, MSA10, MSA11, MSA8, dan MSA17 memiliki kinerja yang baik karena mampu memenuhi harapan dari praktikan sehingga nilai kepuasan yang dihasilkan tinggi, sehingga praktikan menilai bahwa indikator-indikator ini dipertahankan nilainya agar kualitas dan kepuasan dapat terjaga.

3. Fasilitas Laboratorium

Berikut merupakan indikator yang terdapat pada kuadran II yang meliputi keseluruhan, dan masing-masing Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi:

Tabel 5. 12 Kuadran II Fasilitas Praktikan

Kode	Indikator	Keselu- ruhan	Lab Fisdas	Lab Kimdas	Lab Instrumen
MF4	Ruang praktikum memiliki pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik	√	√	-	-
MF6	Ruang Praktikum dilengkapi dengan papan tulis, proyektor dan alat bantu ajar lain	√	√	√	-
MN8	Memiliki tempat pembuangan sampah yang mudah ditemui disetiap lingkungan laboratorium	√	√	√	√
MN9	Memiliki kotak P3k, alat pemadam kebakaran dan perlengkapan keselamatan lain nya	√	√	√	√

Kode	Indikator	Keselu ruhan	Lab Fisdas	Lab Kimdas	Lab Instrumen
MF5	Ruang praktikum memiliki pencahayaan yang memadai	√	√	-	-
MN3	Tampilan ruangan Laboratorium Pengajaran nyaman dan bersih	√	-	√	√
MF7	Memiliki alat praktikum sesuai dengan alat yang tertera pada modul	√	√	√	-
MN7	Memiliki lemari penyimpanan bahan yang digunakan selama praktikum	√	√	√	√
MN6	Memiliki lemari penyimpanan alat-alat praktikum	√	√	-	√
MN4	Akses wifi yang tersedia cepat dan tanpa batas (<i>unlimited</i>).	√	√	-	√
MF8	Terdapat label sebagai penanda alat dan bahan pada laboratorium	-	-	√	-
MF10	Memiliki peminjaman jas labortorium bagi praktikan	-	-	√	√
MN2	Tersedia tanda keterangan ruangan pada setiap ruangan yang ada di laboratorium	-	-	-	√
MN7	Memiliki lemari penyimpanan alat-alat praktikum	-	-	-	√
MN10	Memiliki kotak P3k, alat pemadam kebakaran dan perlengkapan keselamatan lain nya	-	-	-	√

Berdasarkan Tabel 5.12, dapat diketahui indikator fasilitas yang terdapat pada kuadran II baik secara keseluruhan maupun pada masing-masing Laboratorium Pengajaran yang meliputi Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar dan Instrumentasi. Secara keseluruhan, dapat terlihat bahwa indikator fasilitas yang meliputi pendingin udara berfungsi dengan baik, ruangan memiliki penerangan yang baik, nyaman dan bersih, sarana pembelajaran lengkap, ketersediaan mitigasi keselamatan kerja di laboratorium, akses wifi yang tanpa ada kendala

merupakan indikator yang dirasakan oleh praktikan memiliki kinerja yang sudah baik sehingga kepuasan yang dirasakan tinggi, walaupun dapat dilihat dari analisis *SERVQUAL* sebelumnya bahwa masih terdapat nilai kesenjangan antara tingkat kepuasan dan kepentingan, namun secara keseluruhan indikator ini mampu memenuhi harapan mahasiswa sehingga diharapkan kinerjanya dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Kemudian, pada Tabel 5.12 diperoleh informasi lain yaitu indikator pada kuadran II untuk Laboratorium Fisika Dasar, dimana secara umum indikatornya hampir sama dengan indikator secara keseluruhan, namun terdapat sedikit perbedaan. Dimana pada lab Fisika Dasar, indikator MN3 tidak termasuk kedalam kuadran II karena praktikan menganggap indikator tersebut masih perlu ditingkatkan kembali kinerjanya, kemudian untuk tambahan indikator pada kuadran ini ialah praktikan menilai bahwa video ajar yang telah disediakan oleh pihak laboratorium fisika sudah mampu menjelaskan materi dengan baik.

Lalu, indikator pada Laboratorium Kimia Dasar tidak terlalu berbeda dengan indikator secara keseluruhan dan Laboratorium Fisika Dasar, dimana praktikan menilai bahwa indikator seperti MF6, MN8, MN9, MN3, MF7, MN7, MF8 dan MF10 memiliki kinerja yang baik sehingga kepuasan yang dirasakan tinggi dan diharapkan indikator ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Namun ada beberapa indikator yang tidak sesuai yaitu indikator MF4, MF5, MN6, dan MN4 dikarenakan perbedaan persebaran indikator ini pada diagram kartius. Namun tetap terlihat bahwa indikator ini merupakan indikator yang memiliki kinerja yang baik pada laboratorium kimia, dikarenakan tingkat kepentingan dan kepuasan yang dihasilkan mayoritas melebihi rata-rata kepentingan dan kepuasan.

Kemudian pada Laboratorium Instrumentasi dapat terlihat indikator MN8, MN9, MN3, MN7, MN6, MN4, MN12, MN2, MN10 dan MF10 memiliki kinerja yang baik, dikarenakan tingkat kepuasan yang dihasilkan tinggi begitu juga dengan tingkat kepentingannya, dimana praktikan menilai Laboratorium Instrumentasi mampu memberikan fasilitas yang baik sehingga tingkat kepuasan pun menjadi tinggi, sehingga harapannya fasilitas dan kinerja dari fasilitas tetap terjaga dengan baik.

5.3.3 Kuadran III (*Low Priority*)

Kuadran III merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang rendah. Indikator yang terletak pada kuadran ini masuk kedalam kategori *low priority* atau prioritas

rendah karena indikator yang masuk kedalam kuadran ini dianggap tidak terlalu mempengaruhi tingkat kepuasan dan dianggap tidak terlalu penting bagi praktikan.

1. Pihak Prodi

Tabel 5.13 Kuadran III Prodi

No Item	Indikator
PRK3	Kesesuaian biaya praktikum dengan layanan dan fasilitas yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran
PBK3	Kejelasan informasi mengenai rincian pembayaran dosen pengampu praktikum di Laboratorium Pengajaran
PBK2	Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium
PRL1	Staff laboratorium memberikan layanan prima : ramah, dan dapat dipercaya keakuratan informasi mengenai layanan Laboratorium Pengajaran

Berdasarkan Tabel 5.13 dapat terlihat indikator yang masuk kedalam kuadran III seperti PRK3 yaitu kesesuaian biaya praktikum dengan layanan dan fasilitas yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran, PBK3 yaitu Kejelasan informasi mengenai rincian pembayaran dosen pengampu praktikum di Laboratorium Pengajaran, PBK2 yaitu Kejelasan informasi mengenai metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran praktikum kepada laboratorium dan PRL1 yaitu Staff laboratorium memberikan layanan prima: ramah, dan dapat dipercaya keakuratan informasi mengenai layanan Laboratorium Pengajaran, dimana indikator tersebut berdasarkan pengolahan data *SERVQUAL* menunjukkan *gap* negative yang berarti terdapat nilai kesenjangan, namun setelah dilakukan pemetaan menggunakan metode IPA matrix dapat diketahui bahwa indikator tersebut masuk kedalam kategori *low priority* yang artinya ialah indikator tersebut tidak berpengaruh besar terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pihak prodi, sehingga prioritas perbaikan pada indikator-indikator ini tergolong rendah.

2. Layanan Laboratorium

Berikut merupakan indikator fasilitas yang terdapat pada kuadran III yang meliputi keseluruhan, dan masing-masing Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi:

Tabel 5.14 Kuadran III Layanan Praktikan

Kode	Indikator	Keselu ruhan	Lab Fisdas	Lab Kimdas	Lab Instrumen
	Informasi dan alur layanan administrasi				
MSL1	seperti peminjaman alat, surat izin praktikum jelas	√	-	√	-
	Staf (laboran/asisten/kalab) menunjukkan				
MSL3	rasa simpati dan solutif dalam memecahkan permasalahan praktikan	√	-	√	√
	Kemudahan akses praktikan dalam				
MSA1 6	mengajukan pernyataan kepada <i>stakeholder</i> laboratorium (asisten/laboran/kalab)	√	-	-	-
	Kemampuan staff laboratorium (asisten/laboran/kalab) dalam				
MSA1 7	memberikan pujian, motivasi terkait dengan pembelajaran di laboratorium kepada praktikan	√	√	√	-
	Kejelasan Informasi mengenai layanan				
MBA1	dan praktikum pada media sosial seperti ig, website	√	√	√	-
	Staff (laboran/kalab) cepat tanggap terhadap keluhan/permasalahan praktikan				
MSL4	Staff (laboran/asisten/kalab) bersikap ramah, penuh perhatian dan dapat	-	-	√	-
	mendengar dengan baik setiap pertanyaan yang berkaitan dengan kegiatan praktikum				
	Kesesuaian dan ketepatan penilaian				
MRA1	angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian yang ada pada prodi/jurusan	-	-	√	-
	Staff laboratorium (laboran/asisten/kalab)				
MRA2		-	-	√	

Kode	Indikator	Keselu ruhan	Lab Fisdas	Lab Kimdas	Lab Instrumen
	bersedia membantu apabila terjadi kekeliruan/ketidaksesuaian dalam penentuan nilai akhir				

Berdasarkan Tabel 5.14, dapat diketahui indikator layanan yang terdapat pada kuadran III baik secara keseluruhan maupun pada masing-masing Laboratorium Pengajaran yang meliputi Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar dan Laboratorium Instrumentasi. Secara keseluruhan terdapat beberapa indikator diantara lain MSL1, MSL3, MSA1, MSA17, MBA1, yang masuk kedalam kuadran ini, yang berarti bahwa indikator tersebut dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah sehingga tidak terlalu mempengaruhi kepuasan. Selain itu, rendahnya prioritas perbaikan pada indikator ini menandakan bahwa kecilnya pengaruh terhadap manfaat yang akan dirasakan oleh praktikan terhadap layanan apabila dilakukan perbaikan segera. Namun, kinerja dari atribut yang termasuk kedalam kategori ini tetap perlu diperhatikan untuk kepentingan dimasa yang akan datang untuk dapat mempertahankan kinerja dari layanan yang diberikan.

Secara spesifik pada masing-masing laboratorium, yaitu Laboratorium Fisika Dasar, dapat diketahui bahwa indikator yang berada pada kuadran III ialah MSA17 dan MBA1, dimana indikator ini merupakan indikator yang sama dengan indikator kepuasan secara keseluruhan. Hal ini menandakan bahwa prioritas perbaikan untuk indikator kemampuan staff dalam memberikan pujian bukan merupakan sesuatu yang mendesak dikarenakan pujian dan motivasi dalam rangka meningkatkan semangat mahasiswa bukan merupakan kewajiban bagi asisten, melainkan merupakan kewajiban utama dari mahasiswa untuk mempunyai motivasi dalam belajar.

Indikator kuadran III pada Laboratorium Kimia Dasar memiliki beberapa kesamaan dengan indikator secara keseluruhan dan Fisika Dasar, namun terdapat beberapa tambahan indikator yang masuk kedalam kuadran III diantaranya ialah indikator MSL4, MSL2, MRA1, dan MRA2. Indikator mengenai cepat tanggap staff laboratorium seperti laboran dan kalab bukan merupakan hal yang sangat penting bagi praktikan karena praktikan merasa bahwa apabila terdapat keluhan pihak pertama yang akan dihubungi secara langsung ialah asisten. Selain itu faktor lain yang mempengaruhi indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah ialah kepercayaan mahasiswa terhadap pihak Laboratorium Kimia yang berkaitan dengan

penilaian yang dilakukan sesuai dengan CPMK yang berlaku dan lain-lain. Kemudian jika dilihat pada kolom Laboratorium Instrumentasi, dapat terlihat bahwa MSL3 masuk kedalam kuadran III, dimana indikator tersebut tidak terlalu mempengaruhi kegiatan pembelajaran yang dilakukan dan juga praktikan percaya bahwa pihak laboratorium akan memberikan pelayanan terbaik.

3. Fasilitas Laboratorium

Berikut merupakan indikator fasilitas yang terdapat pada kuadran III yang meliputi keseluruhan, dan masing-masing Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi:

Tabel 5.15 Kuadran III Fasilitas Praktikan

Kode	Indikator	Keselu ruhan	Lab Fisdas	Lab Kimdas	Lab Instrumen
MF10	Memiliki fasilitas peminjaman jas laboratorium bagi praktikan	√	√	-	-
MN10	Laboratorium memiliki standar atau panduan dalam keadaan darurat	-	-	√	-
MF9	Meja dan kursi pada ruang praktikum yang tersedia sudah memadai dan mencukupi bagi seluruh praktikan	-	-	√	-
MN1	Tersedia tanda keterangan ruangan pada setiap ruangan yang ada di laboratorium	-	-	√	√
MF4	Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik	-	-	-	√
MF9	Ruang praktikum memiliki pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik	-	-	-	√

Berdasarkan Tabel 5.15, dapat diketahui indikator fasilitas yang terdapat pada kuadran III baik secara keseluruhan maupun pada masing-masing Laboratorium Pengajaran yang meliputi Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar dan Laboratorium Instrumentasi. Secara keseluruhan terdapat beberapa indikator yang masuk kedalam kategori *low priority* diantaranya ialah MF10 yaitu memiliki fasilitas peminjaman jas laboratorium bagi praktikan, dimana hal ini

dianggap memiliki tingkat kepentingan yang rendah dikarenakan praktikan menilai bahwa hal ini tidak mempengaruhi proses transfer ilmu yang berlangsung pada proses praktikum, selain itu pada saat sebelum praktikum mahasiswa telah dihimbau untuk memiliki dan membawa jas laboratorium pribadi. Khususnya untuk Laboratorium Kimia Dasar dikarenakan pihak laboratorium tidak menyediakan fasilitas peminjaman jas laboratorium.

Indikator yang masuk kedalam kuadran III Laboratorium Fisika Dasar diantaranya ialah MF10, indikator tersebut walaupun memiliki *gap* antara nilai kepuasan dan kepentingan namun berdasarkan pemetaan menurut metode IPA Matrix diperoleh bahwa indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan masuk kedalam kategori indikator yang memiliki prioritas rendah dikarenakan hal tersebut tidak mempengaruhi secara langsung proses transfer ilmu dan informasi pada saat proses praktikum berlangsung.

Lalu, terdapat 3 indikator yang masuk kedalam kuadran III Laboratorium Kimia Dasar yaitu MN11, MF9, MN1, dimana praktikan menganggap bahwa keempat indikator ini memiliki prioritas yang rendah untuk perbaikan karena terdapat faktor lain yang memiliki urgensi tertinggi untuk dilakukan peningkatan agar proses pembelajaran dapat berlangsung dengan nyaman dan ditunjang oleh fasilitas yang memadai.

Tiga indikator yang masuk kedalam kuadran III Laboratorium Instrumentasi diantaranya ialah MN1, MF4 dan MF9, rendahnya kepuasan tidak mempengaruhi kepuasan peraktikan secara menyeluruh hal ini dikarenakan indikator yang masuk kedalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting, karena tidak mempengaruhi kepuasan praktikan Laboratorium Instrumentasi secara langsung. Sehingga laboratorium pengajaran bisa memprioritaskan perbaikan pada kuadran I dan mempertahankan kualitas pada kuadran II.

5.3.4 Kuadran IV (*Posibbly Kill*)

Kuadran IV merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kepuasan yang berlebih. Indikator yang terletak pada kuadran ini masuk kedalam kategori *Posibbly Overkill*, yaitu kinerja terhadap indikator dilaksanakan dengan baik oleh laboratorium sehingga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi namun tingkat kepentingan yang dirasakan oleh praktikan rendah, sehingga bukan merupakan indikator yang menjadi prioritas dalam perbaikan.

1. Pihak Prodi

Tabel 5.16 Kuadran IV Prodi

No Item	Indikator
PBA2	Kemampuan laboratorium dalam memenuhi permintaan/hak layanan yang diinginkan oleh prodi/jurusan sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh prodi/jurusan
PRL2	Laboratorium menerima dan mempertimbangkan <i>feedback</i> (kritik dan saran) yang diberikan oleh jurusan/prodi dengan waktu yang disepakati oleh kedua belah pihak
PBL2	Jalur komunikasi yang tersedia lengkap seperti surat/email, media sosial, GC dan Whatsapp Group
PBL3	Respon cepat (1x24 jam) yang diberikan oleh pihak laboratorium berkaitan dengan urusan perizinan, kerjasama dan layanan administrasi melalui kontak yang tersedia

Berdasarkan Tabel 5.16 dapat diketahui indikator yang termasuk kedalam kuadran IV, diantaranya ialah PBA2, PRL2, PBL2 dan PBL3. Indikator tersebut masuk kedalam kategori *Posibbly Kill*, dimana menurut penilaian dari pihak prodi bahwa kinerja dari keempat indikator tersebut berlebihan sehingga kepuasan yang dihasilkan pun berlebihan. Keempat indikator diatas mampu disediakan secara baik oleh pihak laboratorium, dimana respon positif diberikan berkaitan dengan *feedback*, ketersediaan jalur komunikasi dan ketepatan waktu dan respon dalam pemberian layanan. Namun pada kenyataannya indikator ini memiliki nilai kepentingan yang rendah sehingga prodi mengharapkan bahwa pihak laboratorium mampu lebih fokus terhadap indikator yang berkaitan dan berhubungan langsung dengan proses penyelenggaraan praktikum diantaranya berkaitan dengan materi dan modul, penilaian praktikum dan terhadap indikator yang berada di kuadran II untuk dipertahankan kinerjanya. Lalu, pihak laboratorium pengajaran dalam memberikan pelayanan pada pihak prodi dapat menghemat beberapa sumber daya diantaranya ialah ketersediaan jalur komunikasi dimana jalur komunikasi yang tersedia dapat terpusat hanya menggunakan satu media hubung misalnya email sehingga penggunaan media hubung lain dapat digunakan untuk jenis pelayanan lainnya.

2. Layanan Laboratorium

Berikut merupakan indikator layanan yang terdapat pada kuadran IV yang meliputi keseluruhan, dan masing-masing Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi:

Tabel 5.17 Kuadran IV Layanan Praktikan

Kode	Indikator	Keselu	Lab	Lab	Lab
------	-----------	--------	-----	-----	-----

		ruhan	Fisdas	Kimdas	Instrumen
MRA1	Kesesuaian dan ketepatan penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian yang ada pada prodi/jurusan Staff laboratorium (laboran/asisten/kalab)	√	√	-	√
MRA2	bersedia membantu apabila terjadi kekeliruan/ketidaksesuaian dalam penentuan nilai akhir	√	-	-	√
MBA2	Pembagian kelompok praktikum oleh asisten dilakukan secara adil Laboratorium menerima, mempertimbangkan dan memberikan	√	-	√	-
MRL1	respon yang baik terhadap <i>feedback</i> (kritik dan saran) yang diberikan oleh praktikan	√	√	√	√
MSA6	Kegiatan praktikum berlangsung tepat waktu baik saat mulai praktikum maupun selesai praktikum Staf (laboran/asisten/kalab) menunjukkan	-	-	√	-
MSL2	rasa simpati dan solutif dalam memecahkan permasalahan praktikan	-	-	-	√
MSL4	Kejelasan Informasi mengenai layanan dan praktikum pada media sosial seperti ig, website	-	-	-	√

Berdasarkan Tabel 5.17 dapat diketahui secara keseluruhan indikator layanan yang termasuk kedalam kuadran IV, diantaranya ialah MRA1, MRA2, MBA2, dan MRL1. Indikator tersebut masuk kedalam kategori *Posibbly Kill*, dimana menurut penilaian dari praktikan bahwa pihak Laboratorium Pengajaran secara umum memiliki kinerja yang baik terhadap ketepatan penilaian nilai akhir, ketersediaan membantu apabila terjadi kekeliruan nilai akhir, adil dalam membagi kelompok, kemudian sudah mampu mempertimbangkan seluruh masukan dan

pelaksanaan praktikum dilakukan secara tepat waktu, sehingga kepuasan yang dihasilkan oleh keempat indikator ini tergolong tinggi, namun tingkat kepentingan yang dirasakan rendah, hal ini menurut praktikan bukan merupakan faktor utama dikarenakan kegiatan inti dari pelaksanaan praktikum ialah untuk memahami pengaplikasian materi secara langsung, sehingga indikator yang berkaitan dengan transfer ilmu dan informasi yang sebaiknya difokuskan oleh pihak laboratorium.

Kemudian jika dilihat secara lebih spesifik, pada Laboratorium Fisika Dasar indikator yang masuk kedalam kuadran IV ini ialah MRAI dan MRL1, dikarenakan pada indikator ini tingkat kepuasan yang dihasilkan lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan rata-rata yang bernilai 3.59 dan tingkat kepentingan yang rendah, dimana praktikan merasa bahwa indikator tersebut sudah mampu memenuhi bahkan melebihi harapan dari mahasiswa. Sehingga, berkaitan tingginya tingkat kepuasan yang diperoleh oleh indikator tersebut diharapkan pihak Laboratorium Fisika Dasar dapat fokus terhadap indikator yang terdapat pada kuadran I dan kuadran II seperti contohnya ialah kemampuan asisten dalam merespon dan menyampaikan materi kepada praktikan.

Kemudian jika dilihat dari laboratorium kimia, indikator yang masuk kedalam kuadran IV ini ialah MBA1, MRL1 dan MSA6, dikarenakan kepuasan praktikan terhadap indikator ini melebihi nilai rata-rata yang ada. Pada indikator MRL1 dapat diketahui bahwa laboratorium dinilai sudah cukup baik dalam merespon setiap *feedback* yang diberikan oleh praktikan, bahkan melebihi harapan yang dimiliki oleh praktikan, kemudian dalam kelas dimulai tepat waktu, bahkan sangat *ontime* oleh karena itu nilai kepuasan yang diberikan lebih besar dibandingkan dengan harapan yang ada.

Pada Laboratorium Instrumentasi diketahui bahwa layanan dengan indikator MRA1, MRA2, MRL 2 dan MRL 4 memiliki nilai kepuasan dan kepentingan yang berlebih, karena kinerja yang dilakukan dinilai mahasiswa sudah melebihi harapan atau kepentingan praktikan karena pada dasarnya indikator ini tidak termasuk indikator yang memiliki kepentingan yang tinggi karena praktikan merasa sangat percaya bahwa laboratorium dapat memberikan layanan terbaik terhadap indikator tersebut.

3. Fasilitas Laboratorium

Berikut merupakan indikator fasilitas yang terdapat pada kuadran IV yang meliputi keseluruhan, dan masing-masing Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi:

Tabel 5. 18 Kuadran IV Fasilitas Praktikan

Kode	Indikator	Keselu ruhan	Lab Fisdas	Lab Kimdas
MN2	Rak penyimpanan barang memadai dan mencukupi	√	√	-
MN1	Tersedia tanda keterangan ruangan pada setiap ruangan yang ada di laboratorium	√	√	-
MN5	Memiliki ruang kepala laboratorium untuk setiap Laboratorium Pengajaran	√	√	√
MF4	Ruang praktikum memiliki pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik	-	-	√
MF5	Ruang praktikum memiliki pencahayaan yang memadai	-	-	√
MN3	Tampilan ruangan Laboratorium Pengajaran nyaman dan bersih	-	-	√

Berdasarkan Tabel 5.18 dapat diketahui bahwa untuk Laboratorium Instrumentasi tidak terdapat indikator yang masuk kedalam kuadran IV. Dari tabel diatas diperoleh informasi lain diantaranya ialah indikator secara keseluruhan dan Laboratorium Fisika, diantaranya ialah MN2, MN1 dan MN5. Indikator tersebut masuk kedalam kategori *Posibbly Kill*, dimana menurut penilaian dari praktikan bahwa pihak Laboratorium Pengajaran memiliki kinerja yang baik terhadap fasilitas seperti memiliki rak penyimpanan barang, tersedianya tanda keterangan ruangan pada setiap ruangan, kemudian memiliki ruang kepala laboratorium, sehingga kepuasan yang dihasilkan oleh ketiga indikator ini tergolong tinggi, namun tingkat kepentingan yang dirasakan rendah, hal ini menurut praktikan bukan merupakan hal yang penting dikarenakan kegiatan inti dari pelaksanaan praktikum ialah untuk memahami pengaplikasian materi secara langsung, sehingga indikator fasilitas yang berhubungan langsung dengan kenyamanan proses belajar mengajar yang sebaiknya diprioritaskan untuk ditingkatkan. Lalu dalam rangka meminimalisir penggunaan sumber daya yang berlebihan, pengadaan berkaitan dengan petunjuk tempat maupun lemari rak penyimpanan sebaiknya tidak dilakukan dalam jangka waktu dekat melainkan bisa dilakukan pengecekan berkala terkait dengan kelayakan dari sarana tersebut sehingga bisa menghemat sumber daya dan mengalokasikan sumber daya atau *resource* yang pada indikator yang membutuhkan perhatian untuk ditingkatkan karena memiliki nilai kepuasan yang rendah.

Laboratorium Kimia terdapat indikator yang berbeda yang masuk kedalam kategori *possibly kill* diantaranya ialah MF4, MF5, dan MN3, dimana menurut praktikan kinerja dari ketiga indikator ini sudah melebihi tingkat kepentingan yang diinginkan oleh mahasiswa sehingga laboratorium kimia diharapkan mampu fokus pada perbaikan faktor yang menjadi prioritas utama agar dapat meningkatkan kenyamanan pada kegiatan praktikum.

5.4 Keterbatasan Penelitian

Pada saat penelitian ini dilaksanakan, terdapat banyak keterbatasan yang menjadikan kurang maksimalnya hasil yang diperoleh. Dimana keterbatasan tersebut ialah penelitian ini dilaksanakan semasa pandemi Covid-19 sehingga dalam mengambil data melalui kuesioner tidak dapat dilaksanakan secara langsung melainkan harus menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui media seperti whatsapp, email, sehingga peneliti tidak dapat mendampingi responden secara langsung untuk mendapatkan jawaban yang objektif berkaitan dengan konten kuesioner karena ada beberapa pernyataan indikator yang tidak dijelaskan secara detail pengertian dan maksud dari indikator tersebut.

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, diperoleh poin-poin yang menjadi kesimpulan pada penelitian ini, diantaranya:

1. Perancangan dan penyusunan kuesioner kepuasan pelanggan meliputi Kepuasan Prodi, Kepuasan Praktikan terhadap layanan dan fasilitas laboratorium pengajaran mengacu pada Sistem Penjaminan Mutu (SPM) yang berlaku yaitu SPM Inisial Y untuk layanan yang mencakup standar pelayanan laboratorium terhadap pelanggan dan SPM Inisial F untuk fasilitas yang mencakup standar sarana dan prasarana laboratorium pengajaran bagi pihak prodi dan praktikan. Kuesioner layanan yang dirancang terdiri dari 3 alur pelayanan praktikum diantaranya ialah pra-praktikum, saat praktikum dan pasca praktikum yang masing-masing terdiri dari aspek akademis, administrasi dan keuangan yang terdiri dari 26 indikator. Kemudian kuesioner kepuasan fasilitas terdiri dari fasilitas akademik dan non akademik yang terdiri dari 21 indikator. Kuesioner yang dirancang digunakan sebagai kuesioner terstandarisasi yang dapat digunakan oleh Laboratorium Pengajaran seperti Laboratorium Fisika Dasar, Laboratorium Kimia Dasar, dan Laboratorium Instrumentasi untuk melakukan pengukuran kepuasan pada periode selanjutnya.
2. Berdasarkan pengukuran kepuasan dengan menggunakan metode *SERVQUAL* baik kepuasan prodi dan praktikan terhadap layanan dan fasilitas laboratorium terpadu menghasilkan gap negatif yang berarti bahwa masih terdapat kesenjangan antara kepuasan yang dirasakan dengan kepentingan atau harapan dari pihak prodi maupun praktikan. Berikut merupakan rincian dari nilai *servqual* yang diperoleh :
 - a. Kepuasan Prodi terhadap layanan dan fasilitas laboratorium pengajaran menghasilkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 4.24 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.6, dengan rata-rata gap -0.3 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara kepuasan dan tingkat kepentingan, yang berarti layanan yang tersedia masih belum dapat memenuhi harapan dari pihak prodi

- b. Kepuasan Praktikan terhadap Layanan Laboratorium secara keseluruhan menghasilkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3.55 dan kepentingan besar 4.09, kemudian Laboratorium Fisika Dasar, kimia dasar dan instrumentasi menghasilkan rata-rata nilai gap secara berturut-turut ialah -0.53, -0.55 dan -0.88 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara kepuasan dan tingkat kepentingan, yang berarti layanan yang tersedia masih belum dapat memenuhi harapan dari praktikan.
 - c. Kepuasan Praktikan terhadap Fasilitas Laboratorium secara keseluruhan menghasilkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3.74 dan kepentingan sebesar 4.24, kemudian Laboratorium Fisika Dasar, kimia dasar dan instrumentasi menghasilkan rata-rata nilai gap secara berturut-turut ialah 0.50, -0.49 dan -0.41 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara kepuasan dan tingkat kepentingan, yang berarti fasilitas yang tersedia masih belum dapat memenuhi harapan dari praktikan.
3. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan metode IPA Matrix diperoleh indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan :
- a. Indikator prioritas perbaikan utama kepuasan prodi terhadap layanan dan fasilitas laboratorium pengajaran ialah PBA3, PBA1, PBK1, PSA1, PSA3, PRA2, PRL4, dan PRK1
 - b. Indikator prioritas perbaikan utama kepuasan praktikan terhadap layanan laboratorium pengajaran secara keseluruhan ialah MSA9, MSL4, MSA14, MSA3, MSA15, MSA7, dan MSA10. Kemudian jika dilihat secara rinci, indikator perbaikan pada Laboratorium Fisika Dasar ialah MSA9, MSA14, MSA3, MSA10 dan Laboratorium Kimia Dasar ialah MSA9, MSA7, MSA1, MSA104, MSA3, MSA15, MSA10, MSL3 lalu Laboratorium Instrumentasi MSA7, MSA6, MSA2, MSA4 dan MBA1.
 - c. Indikator prioritas perbaikan utama kepuasan praktikan terhadap fasilitas laboratorium pengajaran secara keseluruhan ialah MF1, MN10, MF3, MF8. Kemudian jika dilihat secara rinci, indikator perbaikan pada Laboratorium Fisika Dasar ialah MF1, MF3, MN10, MF8, MF2, dan MF9, Laboratorium Kimia Dasar ialah MF1, MF2, dan MN11 dan Laboratorium Instrumentasi ialah MF1, MF8, MF2, MF3 dan MF5.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap pihak laboratorium dan penelitian selanjutnya ialah :

1. Laboratorium Pengajaran meliputi Laboratorium Fisika Dasar, Kimia Dasar dan Instrumentasi merupakan Laboratorium Terpusat yang ada di Universitas Islam Indonesia, dimana kurang lebih 8 program studi mempercayakan laboratorium pengajaran untuk menjadi fasilitator penyelenggaraan kegiatan praktikum khususnya yang berkaitan dengan fisika, kimia dan instrumentasi. Oleh karena itu, laboratorium pengajaran diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya pihak prodi dan praktikan terhadap layanan dan fasilitas yang dimiliki, dan rutin mengadakan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Dimana salah satu langkah yang bisa diambil ialah dengan mengadakan survey kepuasan yang mencakup seluruh pelayanan dan fasilitas. Dimana perbaikan dapat difokuskan kepada indikator yang menjadi prioritas utama dan mempertimbangkan upaya perbaikan yang diberikan oleh peneliti.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan keterangan atau maksud dari setiap pertanyaan pada indikator agar indikator tidak bias dan diberikan kolom alasan mengapa responden memilih tingkat kepentingan dan kepuasan pada indikator tersebut agar mendapatkan alasan dan masukan dari responden.
3. Pengolahan kepuasan dan penentuan prioritas perbaikan bisa dilakukan dengan menggunakan metode lain seperti KANO, QFD.

DAFTAR PUSTAKA

- Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. (2007). Importance values for Importance-Performance Analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings. *Journal of Business Research*, 60(2), 115–121. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.10.009>
- Abdillah, F. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui, 13(1), 11–19.
- Abdullah, F. (2005). HEDPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305–328. <https://doi.org/10.1108/09684880510626584>
- Ahmed, I., Nawaz, Usman, A., & Shaukat, Z. (2010). “Impact of service quality on customer’s satisfaction: Empirical evidence from telecom sector of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 1(12), 98–113.
- Alain, C. B., Rostin, M. M. M., Joël, K. N. N., Hypolite, M. M., Donatien, K. N.-N., Koffi, T. A., ... Hippolyte, S. N.-T. (2021). Development and Validation of a Customer Satisfaction Measuring Instrument with Laboratory Services at the University Hospital of Kinshasa, Democratic Republic of the Congo (DRC). *American Journal of Industrial and Business Management*, 11(05), 481–498. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2021.115030>
- Anies, E., Subiki, & Prihandono, T. (2017). Pengelolaan Laboratorium Fisika Dasar Dalam Menunjang Kinerja Dan Kepuasan Pengguna Laboratorium Fisika Fkip Universitas Jember. *Jurnal Pembelajaran Fisika*, 6(1), 75–82.
- Arisandi, D., Thaha, A., & Chusnah, C. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja. *Kinerja*, 2(01), 95–112. <https://doi.org/10.34005/kinerja.v2i02.798>
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Badan Standarisasi Nasional. (2018). *Implementasi SNI ISO/IEC 17025 : 2017. Badan Standarisasi Nasional*.
- Dewi, S. K., & Nugraha, A. (2021). Quality of service evaluation based on importance performance analysis method and the kano model. *Journal of Physics: Conference Series*, 1764(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1764/1/012199>
- Dewi, Shinta Kurnia, & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan reliabilitas kuisisioner pengetahuan , sikap dan perilaku. *Program Studi Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 73–79.
- Dharmesta, B. (1999). Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 14(3), 73–88.

- Dirgantara, I. M. B. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa. *Jurnal Bisnis Strategi*, 15, 62–67.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Helia, V. N., Abdurrahman, C. P., & Rahmillah, F. I. (2018). Analysis of customer satisfaction in hospital by using Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). *MATEC Web of Conferences*, 154(January). <https://doi.org/10.1051/mateconf/201815401098>
- Humas Kemendikbud. (2021). *Program Kampus Merdeka Ajak Mahasiswa Indonesia menjadi SDM Kreatif dan Adaptif*.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management : Analysis Planning, Implementation and Control* (Millenium). Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler., Philip. (2003). *Managemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler., Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 2, E). Jakarta: Prehallindo.
- Kotler., Philip., Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lukum, A., & Paramata, Y. (2015). Students ' Satisfaction toward the Services of the Chemical Laboratory. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 4(1), 22–29.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martila, J. A., & James, J. C. (1997). Importance Performance Analysis : An easily-applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs. *Journal of Marketing*, 41, 77–79.
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H., H, R., & Pichler, J. (2004). The Asymmetric Relationship Between Attribute-Level Performance and Overall Customer Satisfaction: A Reconsideration of The ImportancePerformance Analysis. *Industrial Marketing Management*, 33(4), 271–277.
- Mauidzoh, U., & S, E. R. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual Dan Model Kano Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Transportasi Online. *Jurnal Rekayasa Industri (Jri)*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.37631/jri.v2i1.125>

- Mayer, M. . (1998). Student's Satisfaction with Middle/Junior High School Food Service and Nutrition Program. *Journal of the American Dietetic*, 98(9).
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., ... Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019>
- Nilashi, M., Abumalloh, R. A., Alghamdi, A., Minaei-Bidgoli, B., Alsulami, A. A., Thanoon, M., ... Samad, S. (2021). What is the impact of service quality on customers' satisfaction during COVID-19 outbreak? New findings from online reviews analysis. *Telematics and Informatics*, 64(June), 101693. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101693>
- Nurjannah. (2015). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS: LABORATORIUM TEKNIK INDUSTRI DASAR, UNIVERSITAS GUNADARMA), 9(09), 10–13.
- Omar, M. S., Ariffin, H. F., & Ahmad, R. (2016). Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 384–392. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.393>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ., & L, B. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Purbasari, D. M., & Permatasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1056>
- Sarjono, H., & Natalia, N. (2014). Servqual dalam Pelayanan Kelas pada Laboratorium Manajemen. *Binus Business Review*, 5(1), 404. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1262>
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web. *Jurnal Informatika*, 4(1), 146–154.
- Sofyan dkk. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas , melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–12.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, B. (2012). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Laboratorium. *MANAJEMEN PENDIDIKAN*, 23, 411–417.

- Supriyanto, W., & Iswandiri, R. (2017). Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 79–86.
- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 18(2), 109–114. <https://doi.org/10.24036/invotek.v18i2.417>
- Tarigan, U. P. P., Sitepu, G. A., Budiman, I., Sembiring, A. C., Saragih, K. P., & Zhou, H. (2019). Improving Hospital Service Quality Strategy with Servqual and Kano Methods. *Journal of Physics: Conference Series*, 1230(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1230/1/012054>
- Theresia, L., & Bangun, R. (2017). Service quality that improves customer satisfaction in a university: A case study in Institut Teknologi Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 277(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/277/1/012059>
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran* (2nd ed.). Andi.
- UKessays. (2018). Advantages and Disadvantages of the SERVQUAL Model. Retrieved from <https://www.ukessays.com/essays/marketing/servqual-model-his-advantages-and-disadvantages-marketing-essay.php>
- Utami, K. K., Rohayati, Y., & Tripiawan, W. (2018). Perancangan Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan Brolabs Menggunakan Metode Integrasi Service Quality Dan Model Kano. *EProceedings of Engineering*, 5(2), 2704–2711.
- Wibisono, D. (2019). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks Importance Performance Analysis di Sekolah XYZ. *Jurnal Optimasi Teknik Industri*, 1(2), 14–20.
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, 1–9.
- Wong, M. S., Hideki, N., & George, P. (2011). The use of importance-performance analysis (IPA) in evaluating Japan's e-government services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6(2), 17–30. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762011000200003>
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088–1095. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>

LAMPIRAN

Validasi bersama dengan pihak Laboratorium

The screenshot shows a Microsoft Word document titled 'Presentasi LAB - Microsoft Word (Product Activation Failed)'. The document content includes a questionnaire table and a data table for 'Kimia Dasar'.

Aspek Fasilitas	No	Pertanyaan
	MF1	Kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial Laboratorium Pengajaran
	MF2	Ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga
	MF3	Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik
	MF4	Ruang praktikum memiliki pencahayaan ruangan yang berfungsi dengan baik
	MF5	Ruang praktikum memiliki pencahayaan yang memadai

Item	Rata-rata			Ranking
	Kepentingan	Kepuasan	Gap	
MN11	4.29	3.52	-0.78	1
MF1	4.35	3.60	-0.75	2
MN12	4.28	3.59	-0.69	3
MF10	3.75	3.32	-0.43	16
Rata-rata	4.16	3.67	-0.49	

The document also includes a section for 'Instrumentasi'. A video conference window on the right shows a participant named Rudy Syahputra S.Si... with a 'Mute' button.

Validasi bersama pihak BPM

The screenshot shows a Microsoft Word document during a video conference. The document content includes a table with columns for 'Layanan Administrasi (L)', 'Aspek Akademis (A)', and 'Pasca Praktikum (R)'. The table lists various items (MSL1, MSL2, MSL3, MSL4, MRA1, MRA2) and their descriptions.

Item	Aspek	Description
MSL1	Layanan Administrasi (L)	seperti peminjaman alat, surat izin praktikum jelas
MSL2	Layanan Administrasi (L)	Staff (laboran/asisten/kalab) bersikap ramah, penuh perhatian dan dapat mendengar dengan baik setiap pertanyaan yang berkaitan dengan kegiatan praktikum
MSL3	Layanan Administrasi (L)	Staf (laboran/asisten/kalab) menunjukkan rasa simpati dan solutif dalam memecahkan permasalahan praktikan
MSL4	Layanan Administrasi (L)	Staff (laboran/kalab) cepat tanggap terhadap keluhan permasalahan praktikan
MRA1	Aspek Akademis (A)	Kesesuaian dan ketepatan penilaian angka akhir yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran dengan rubrik penilaian yang ada pada prodi/jurusan
MRA2	Pasca Praktikum (R)	Staff laboratorium (laboran/asisten/kalab) bersedia membantu apabila terjadi kekeliruan/ketidaksesuaian dalam penentuan nilai akhir
	Pasca Praktikum (R)	Laboratorium menerima, mempertimbangkan

The document also includes a section for 'Pasca Praktikum (R)'. A video conference window on the right shows three participants: RAISA ADJENG ALDHIZA, AURELIA BANU MARTADURI, and ELYZA GUSTRI WAHYUNI,ST.

1. Kuesioner Fisika Dasar Sebelumnya

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa di Laboratorium Fisika Dasar UII (Semester Genap TA 2020/2021)

17522097@students.uii.ac.id [Switch account](#)

Your email will be recorded when you submit this form

* Required

Assurance (jaminan)

Seberapa penting pernyataan berikut?Harapan: 1 = Sangat tidak penting; 2 = Tidak penting; 3 = Cukup penting; 4 = Penting; 5 = Sangat penting *

	1	2	3	4	5
Asisten Dapat membangun Kegiatan Pembelajaran Yang Kondusif dan membangun interaksi yang baik	<input type="radio"/>				
Asisten dan Pihak Laboratorium (Asisten, Laboran dan Kalab) Ramah dan Sopan Kepada Praktikan/Mahasiswa	<input type="radio"/>				
Keakuratan Informasi Pembelajaran Yang Disampaikan Pihak Laboratorium (Asisten, Laboran dan Kalab)	<input type="radio"/>				
Pengetahuan Asisten Dalam Menjawab Pertanyaan Praktikan/Mahasiswa	<input type="radio"/>				
Kemudahan Dalam Memberikan Pujian, Keluhan Dan Masukan Terkait Kondisi Pembelajaran Di Laboratorium	<input type="radio"/>				

RELIABILITY (Kehendalan)

Seberapa penting pernyataan berikut?Harapan: 1 = Sangat tidak penting; 2 = Tidak penting; 3 = Cukup penting; 4 = Penting; 5 = Sangat penting *

	1	2	3	4	5
Kemampuan Asisten Dalam Penyampaian Materi	<input type="radio"/>				
Ketepatan Waktu Asisten Dalam Mengajar	<input type="radio"/>				
Kemampuan Asisten Dalam Melakukan Penilaian Yang Adil & Transparan	<input type="radio"/>				
Jadwal Praktikum Berlangsung Sesuai Jadwal	<input type="radio"/>				
Kesiapan Asisten Dalam Menanggapi Permasalahan Yang Dihadapi Praktikan/Mahasiswa	<input type="radio"/>				

2. Kuesioner Kimia Dasar

<p>Ketepatan waktu kehadiran saat praktikum *</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Septian Arfan</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Greef Rose A</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>M. Fahmi K</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Khoirotn Nafilla</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Siti Mahmudha</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Meidita Kumala S</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Tri Wulan Sari</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	Septian Arfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Greef Rose A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	M. Fahmi K	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Khoirotn Nafilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siti Mahmudha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Meidita Kumala S	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tri Wulan Sari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<p>Kejelasan dalam menjawab pertanyaan praktikan *</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Septian Arfan</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Greef Rose A</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>M. Fahmi K</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Khoirotn Nafilla</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Siti Mahmudha</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Meidita Kumala S</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Tri Wulan Sari</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	Septian Arfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Greef Rose A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	M. Fahmi K	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Khoirotn Nafilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siti Mahmudha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Meidita Kumala S	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tri Wulan Sari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<p>Kemampuan memotivasi praktikan untuk menggali referensi yang sesuai *</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Septian Arfan</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Greef Rose A</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>M. Fahmi K</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Khoirotn Nafilla</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Siti Mahmudha</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Meidita Kumala S</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Tri Wulan Sari</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	Septian Arfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Greef Rose A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	M. Fahmi K	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Khoirotn Nafilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siti Mahmudha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Meidita Kumala S	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tri Wulan Sari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1	2	3	4																																																																																																																						
Septian Arfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Greef Rose A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
M. Fahmi K	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Khoirotn Nafilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Siti Mahmudha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Meidita Kumala S	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Tri Wulan Sari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
	1	2	3	4																																																																																																																						
Septian Arfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Greef Rose A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
M. Fahmi K	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Khoirotn Nafilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Siti Mahmudha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Meidita Kumala S	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Tri Wulan Sari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
	1	2	3	4																																																																																																																						
Septian Arfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Greef Rose A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
M. Fahmi K	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Khoirotn Nafilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Siti Mahmudha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Meidita Kumala S	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Tri Wulan Sari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
<p>Kejelasan dalam menjawab pertanyaan praktikan *</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Septian Arfan</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Greef Rose A</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>M. Fahmi K</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Khoirotn Nafilla</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	Septian Arfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Greef Rose A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	M. Fahmi K	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Khoirotn Nafilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<p>Kemampuan mendorong praktikan untuk aktif dalam pelaksanaan praktikum *</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Septian Arfan</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Greef Rose A</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>M. Fahmi K</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Khoirotn Nafilla</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	Septian Arfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Greef Rose A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	M. Fahmi K	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Khoirotn Nafilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<p>Ketepatan waktu terhadap alokasi pelaksanaan tahap praktikum yang ditetapkan *</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Septian Arfan</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Greef Rose A</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>M. Fahmi K</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	Septian Arfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Greef Rose A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	M. Fahmi K	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																		
	1	2	3	4																																																																																																																						
Septian Arfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Greef Rose A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
M. Fahmi K	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Khoirotn Nafilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
	1	2	3	4																																																																																																																						
Septian Arfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Greef Rose A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
M. Fahmi K	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Khoirotn Nafilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
	1	2	3	4																																																																																																																						
Septian Arfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
Greef Rose A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						
M. Fahmi K	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																						

3. Kuesioner yang dirancang pada penelitian

a. Prodi

b. Layanan Praktikan

c. Fasilitas

Kepuasan Layanan Jurusan/Prodi

Yth. Bapak/Ibu Selaku Perwakilan Jurusan/Prodi

Bismillahirrahmanirrahim,
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan Hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia khususnya untuk Laboratorium Pengajaran sebagaimana yang dijelaskan dalam Standar Penjaminan Mutu (SPM) UII, kami dari Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner kepuasan terhadap layanan Laboratorium Fisika Dasar/Kimia Dasar/Instrumen.

Kuesioner ini akan terdiri dari 3 sesi yaitu Pra-Praktikum, Saat Praktikum dan Pasca Praktikum, dan pada setiap pertanyaan akan ada 2 hal yang ditanyakan yaitu Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan yang akan dijelaskan lebih lanjut pada setiap sesi/bagian pada kuesioner ini.

Seluruh informasi yang diperoleh melalui kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan survei.

Terimakasih atas kesediaan rekan-rekan serta bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini. Apabila terdapat pertanyaan lebih lanjut mengenai survei ini, silahkan menghubungi saya melalui Nomor Telepon/Whatsapp 085375719894. Semoga rekan-rekan serta bapak/ibu selalu diberikan kesehatan dan perlindungan dari Allah SWT. Amin Ya Rabbi Alamin

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Kami,

Laboratorium Pengajaran Universitas Islam Indonesia

17522097@students.uii.ac.id (not shared) [Switch account](#)

* Required

Nama

Your answer

Asal Jurusan/Prodi *

Choose

PRK-PRAKTIKUM

Pada tahap ini, akan diketahui sejauh mana Prodi/Jurusan merasa puas dengan layanan pra-praktikum yang diberikan oleh Laboratorium Pengajaran. Pada kegiatan pra-praktikum ini terdiri dari Atribut Aspek Akademis, Administrasi dan Layanan Keuangan

Penilaian akan terdiri dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Tingkat kepuasan mengacu pada puas atau tidaknya praktikan dengan layanan yang tersedia, sedangkan tingkat kepentingan mengacu pada penting atau tidaknya item tersebut ada pada sebuah pelayanan.

Sebagai contoh:
1. Bapak/ibu merasa kejelasan informasi kegiatan praktikum merupakan hal PENTING, sehingga Bapak/ibu dapat memilih skala 4 pada basis tingkat kepentingan
2. Bapak/ibu merasa PUAS terhadap kejelasan informasi mengenai kegiatan praktikum, sehingga Bapak/ibu dapat memilih 4 pada basis tingkat kepuasan

Skala Perhitungan Kepentingan dan Kepuasan yang digunakan dalam kuesioner ini ialah skala likert dengan letargan sebagai berikut:
1: Sangat Tidak Penting/Puas
2: Kurang Penting/Puas
3: Cukup Penting/Puas
4: Penting/Puas
5: Sangat Penting/Puas

Aspek Akademis

Kejelasan informasi kegiatan praktikum seperti jadwal pelaksanaan praktikum, dan kalender praktikum yang menandakan rentang waktu pelaksanaan praktikum *

	1	2	3	4	5
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>				
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>				

Kemampuan laboratorium dalam memenuhi permintaan/hak layanan yang diinginkan oleh prodi/jurusan sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh prodi/jurusan *

Ketersediaan layanan praktikum seperti fisika dasar, kimia dasar maupun instrumentasi pada semester pembelajaran yang di programkan oleh prodi

	1	2	3	4	5
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>				
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>				

Kelengkapan modul yang disediakan oleh laboratorium dengan modul yang diinginkan oleh prodi/jurusan *

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Kepuasan Layanan Praktikan

Yth. Praktikan Laboratorium Pengajaran, Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia.

Bismillahirrahmanirrahim,
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan Hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia khususnya untuk Laboratorium Pengajaran sebagaimana yang dijelaskan dalam Standar Penjaminan Mutu (SPM) UII, kami dari Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia memohon kesediaan rekan-rekan untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner kepuasan terhadap layanan Laboratorium Fisika Dasar/Kimia Dasar/Instrumen.

Kuesioner ini akan terdiri dari 3 sesi yaitu Pra-Praktikum, Saat Praktikum dan Pasca Praktikum, dan pada setiap pertanyaan akan ada 2 hal yang ditanyakan yaitu Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan yang akan dijelaskan lebih lanjut pada setiap sesi/bagian pada kuesioner ini.

Oleh karena itu, saya memohon kesediaan rekan-rekan untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner yang tersedia dibawah ini. Mohon kuesioner ini diisi sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh rekan-rekan.

Seluruh informasi yang diperoleh melalui kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan survei. Sebagai ucapan terimakasih atas kerjasama rekan-rekan dalam survei ini, pada survei ini akan terdapat reward berupa e-wallet (Shopee Pay, OVO, atau GoPay) kepada 5 responden terpilih.

Terimakasih atas kesediaan rekan-rekan serta bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini. Apabila terdapat pertanyaan lebih lanjut mengenai survei ini, silahkan menghubungi saya melalui Nomor Telepon/Whatsapp 085375719894. Semoga rekan-rekan serta bapak/ibu selalu diberikan kesehatan dan perlindungan dari Allah SWT. Amin Ya Rabbi Alamin

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Kami,

Laboratorium Pengajaran Universitas Islam Indonesia

raisaadjealdhiza@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

* Wajib

NIM (Contoh : 19522097) *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Jurusan *

Pilih

Praktikum yang dilakukan *

contoh : fisika dasar atau kimia dasar atau instrumentasi (bisa lebih dari 1)

Jawaban Anda

No Hp/E-wallet yang diinginkan (Contoh : 08xxxxxGopay)

Disisi apabila bersedia mengikuti undian reward e-wallet seperti Go-Pay/ShopeePay/OVO

Jawaban Anda

Aspek Akademis

Aspek akademis berkaitan dengan kegiatan yang berhubungan langsung dengan kegiatan praktikum secara akademis yang diberikan oleh stakeholder laboratorium pengajaran

Kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembelajaran umum *

Kejelasan informasi mengenai alur praktikum, rubrik penilaian laporan, template pengisian (laporan dan resume), aturan penilaian, SOP praktikum, modul yang akan dipelajari, dan peraturan lain

	1	2	3	4	5
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>				
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>				

Penilaian praktikum dilakukan dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian *

	1	2	3	4	5
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>				
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>				

Ketepatan materi yang diajarkan asisten dengan materi pada modul *

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Kepuasan Fasilitas Laboratorium Pengajaran

Yth. Praktikan Laboratorium Pengajaran, Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia.

Bismillahirrahmanirrahim,
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan Hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas fasilitas Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia khususnya untuk Laboratorium Pengajaran sebagaimana yang dijelaskan dalam Standar Penjaminan Mutu (SPM) UII, kami dari Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia memohon kesediaan rekan-rekan untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium Fisika Dasar/Kimia Dasar/Instrumen.

Kuesioner ini akan terdiri dari beberapa pertanyaan dimana pada setiap pertanyaan akan terdapat 2 hal yang ditanyakan yaitu Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan yang akan dijelaskan lebih lanjut pada setiap sesi/bagian pada kuesioner ini. Mohon kuesioner ini diisi sesuai dengan apa diinginkan dan dibutuhkan oleh rekan-rekan.

Seluruh informasi yang diperoleh melalui kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan survei. Sebagai ucapan terimakasih atas kerjasama rekan-rekan dalam survei ini, pada survei ini akan terdapat reward berupa e-wallet (Shopee Pay, OVO, atau GoPay) kepada 5 responden terpilih.

Terimakasih atas kesediaan rekan-rekan serta bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini. Apabila terdapat pertanyaan lebih lanjut mengenai survei ini, silahkan menghubungi saya melalui Nomor Telepon 085375719894. Semoga rekan-rekan serta bapak/ibu selalu diberikan kesehatan dan perlindungan dari Allah SWT. Amin Ya Rabbi Alamin

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Kami,

Laboratorium Pengajaran Universitas Islam Indonesia

17522097@students.uii.ac.id (not shared) [Switch account](#)

* Required

Nama

Your answer

NIM

Your answer

Praktikum yang dilakukan

contoh : fisika dasar/kimiasadar/instrumentasi

Your answer

Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

Asal Prodi

Choose

No Hp/E-wallet yang diinginkan (Contoh : 08xxxxxGopay)

Disisi apabila bersedia mengikuti undian reward saldo e-wallet seperti Go-Pay/ShopeePay/OVO

Kejelasan dan keakuratan portal informasi seperti website, dan media sosial laboratorium pengajaran *

	1	2	3	4	5
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>				
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>				

Ruang praktikum luas, nyaman, dan kebersihan terjaga *

Luas : dapat menampung kurang lebih 40 mahasiswa

	1	2	3	4	5
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>				
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>				

Ruang Praktikum memiliki ventilasi udara dan sirkulasi udara yang baik *

	1	2	3	4	5
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>				
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>				

Layanan Administratif

Staff laboratorium memberikan layanan prima : ramah, dan dapat dipercaya keakuratan informasi mengenai layanan laboratorium pengajaran *

	1	2	3	4	5
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>				
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>				

Jalur komunikasi yang tersedia lengkap seperti surel/email, media sosial, GC dan Whatsapp Group *

	1	2	3	4	5
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>				
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>				

Respon cepat (1x24 jam) yang diberikan oleh pihak laboratorium berkaitan dengan urusan percintaan, kerjasama dan layanan administrasi melalui kontak yang tersedia *

	1	2	3	4	5
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>				
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>				

Link : <https://bit.ly/Layanan-Produi097>

Layanan Administrasi
Berkesin dengan sikap dan dukungan yang diberikan oleh staff laboratorium pengajaran dalam penyelesaian administrasi praktikum

Informasi dan alur layanan administrasi seperti peminjaman alat, surat izin praktikum jelas *

	1	2	3	4	5
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>				
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>				

Staff (laboran/asisten/kalab) bersikap ramah, penuh perhatian dan dapat mendengar dengan baik setiap pertanyaan yang berkaitan dengan kegiatan praktikum *

	1	2	3	4	5
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>				
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>				

Staff (laboran/asisten/kalab) menunjukkan rasa simpati dan solutif dalam memecahkan permasalahan praktikan *

Bersikap mendengarkan dan memberi solusi.

Link : <https://bit.ly/Layanan-Praktikan097>

Link : <https://bit.ly/Fasilitas-097>

4. SPM UII

Tabel 1. Indikator Standar Fasilitas di Lingkungan UII

No.	Parameter	Target	Periode	Penanggung jawab	Pelaksana	Evaluasi	Bukti Dokumen
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Kepuasan pada kualitas Fasilitas	Minimal 3,0 (skala 0-4)	Akhir Tahun	Kepala Lab Terpadu UII		AMI	Pengukuran Rencana Mutu
2	Kecukupan sarana dan prasarana	Tersedia 100%	Akhir Tahun	Kepala Lab Terpadu UII		Monev	Pengukuran Rencana Mutu
3	Kelengkapan fasilitas	Tersedia 100%	Akhir Tahun	Kepala Lab Terpadu UII		Monev	Pengukuran Rencana Mutu
4	Aksesibilitas fasilitas	Tersedia 100%	Akhir Tahun	Kepala Lab Terpadu UII		Monev	Pengukuran Rencana Mutu
5	Kelengkapan fasilitas kegiatan kemahasiswaan	Tersedia 100%	Akhir Tahun	Kepala Lab Terpadu UII		Monev	Pengukuran Rencana Mutu

Tabel 1. Indikator Standar Layanan di Lingkungan LT UII

No.	Parameter	Target	Periode	Penanggung jawab	Pelaksana	Evaluasi	Bukti Dokumen
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Kepuasan pada kualitas Layanan	Minimal 3,0 (skala 0 – 4)	Akhir Tahun	Kepala Lab Terpadu UII		AMI	Pengukuran Rencana Mutu
2	Kelengkapan, akurasi, dan validitas data system informasi layanan non akademik	Tersedia 100%	Akhir Tahun	Kepala Lab Terpadu UII		Monev	Pengukuran Rencana Mutu
3	Keterlaksanaan survei kepuasan pemangku kepentingan internal	Terlaksana	Akhir Tahun	Kepala Lab Terpadu UII		Monev	Pengukuran Rencana Mutu
4	Keterlaksanaan survei kepuasan pemangku kepentingan eksternal	Terlaksana	Akhir Tahun	Kepala Lab Terpadu UII		Monev	Pengukuran Rencana Mutu
5	Kepuasan di bidang layanan umum	Minimal 2 aktivitas	Akhir Tahun	Kepala Lab Terpadu UII		Monev	Pengukuran Rencana Mutu

STANDAR	Rater	Unit	APS	NO	INDIKATOR
					Dosen Pembimbing Akademik
Layanan	Responsiveness	Prodi	K2	1	Kemudahan Menghubungi Dosen Pembimbing Akademik (DPA)
Layanan	Reliability	Prodi	K2	2	Kemampuan DPA dalam memunculkan minat untuk mengasah keterampilan akademik
Layanan	Reliability	Prodi	K2	3	Kemampuan DPA memotivasi atau membimbing mahasiswa
Layanan	Assurance	Prodi	K2	4	Kejelasan jadwal/waktu bimbingan yang disediakan oleh DPA
					Kegiatan Perkuliahan
Layanan	Assurance	Prodi	K6	5	Keragaman mata kuliah pilihan yang ditawarkan
Layanan	Assurance	Prodi	K6	6	Sosialisasi Indikator Capaian Pembelajaran Mata Kuliah kepada mahasiswa
Layanan	Assurance	Prodi	K6	7	Sosialisasi standar penilaian akademik kepada mahasiswa
Layanan	Reliability	Prodi	K6	8	Kemudahan proses pengambilan dan kesesuaian mata kuliah dengan kebutuhan mahasiswa
Layanan	Empathy	Prodi	K6	9	Prosedur umpan balik hasil evaluasi belajar oleh dosen pengampu mata kuliah
Layanan	Assurance	Prodi	k6	10	Variasi metode pembelajaran di kelas
Layanan	Assurance	Prodi	k6	11	Kejelasan hasil pembelajaran (produk/luaran)
					Ruang Kuliah
Fasilitas	Tangible	Fakultas	K5	12	Suhu Ruang kuliah nyaman untuk aktivitas belajar
Fasilitas	Tangible	Fakultas	K5	13	Ruang kuliah memiliki penerangan yang memadai
Fasilitas	Reliability	Jurusan/Prodi	K5	14	Perlengkapan media belajar (LCD, Komputer, mic) berfungsi dengan baik
Fasilitas	Reliability	Prodi	K5	15	Daya tampung ruang kuliah sesuai dengan jumlah mahasiswa
Fasilitas	Tangible	Fakultas	K5	16	Ruang kuliah Bersih dan terawat
					Perpustakaan Pusat
Layanan	Assurance	Univ	K5	17	Kesesuaian jam layanan di Perpustakaan pusat dengan kebutuhan mahasiswa
Layanan	Reliability	Univ	K5	18	Kemudahan akses dalam pencarian referensi di perpustakaan pusat
Layanan	Assurance	Univ	K5	19	Kelengkapan dan keterkinian koleksi bahan referensi di perpustakaan pusat
Fasilitas	Tangible	Univ	K5	20	Kenyamanan ruang baca di perpustakaan pusat
Layanan	Reliability	Univ	K5	21	Kecepatan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa
Layanan	Empathy	Univ	K5	22	Keramahan Petugas Perpustakaan
					Ruang Publik
Fasilitas	Tangible	Jurusan/Prodi	K5	23	Tersedia area untuk mahasiswa beraktivitas di luar kelas yang nyaman
Fasilitas	Tangible	Jurusan/Prodi	K5	24	Tersedia ruang khusus untuk organisasi kemahasiswaan
					Lahan Parkir
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	25	Jumlah akses pintu masuk parkir motor yang memadai
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	26	Tempat parkir motor terlindung (beratap)
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	27	Tempat parkir motor yang luas
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	28	Keamanan dan keterawatan tempat parkir motor
Layanan	Responsiveness	Fakultas	K2	29	Petugas parkir yang sigap membantu proses parkir
					Rest Rooms
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	30	Jumlah kamar mandi memadai untuk semua mahasiswa
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	31	Penerangan di kamar mandi yang memadai
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	32	Kamar mandi bersih dan wangi
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	33	Kelengkapan Fasilitas Kamar mandi (sabun, tisu, gayung, air bersih)
					Kantin
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	34	Pilihan kantin bervariasi di lingkungan kampus
Layanan	Reliability	Fakultas	K5	35	Harga makanan di kantin terjangkau mahasiswa
Layanan	Reliability	Fakultas	K5	36	Porsi makanan di kantin sesuai kebutuhan mahasiswa
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	37	Kantin dilengkapi meja kursi yang nyaman
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	38	Lokasi kantin yang terjangkau
					Sarana Ibadah
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	39	Tempat ibadah bersih dan terawat
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	40	Tempat shalat yang luas
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	41	Tempat wudhu putra dan putri terpisah
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	42	Tempat wudhu yang bersih
Fasilitas	Reliability	Fakultas	K5	43	Kelengkapan Alat Sholat (Rukuh, sajadah)
					Layanan Akademik
Layanan	Responsiveness	Fakultas/Jurusan	K3	44	Keluhan mahasiswa direspon dan diselesaikan dengan cepat
Layanan	Reliability	Fakultas/Jurusan	K3	45	Prosedur layanan mahasiswa yang jelas.
					Kompetensi Staf/Pegawai
Layanan	Reliability	Prodi	K2	46	Staf administratif memahami tugas dengan baik
Layanan	Responsiveness	Prodi	K2	47	Respon pegawai administrasi yang cepat saat memberikan layanan
Layanan	Empathy	Prodi	K2	48	Pegawai administrasi yang ramah dan siap membantu mahasiswa.
					Pengembangan Bakat, Minat & Prestasi Mahasiswa
Fasilitas	Reliability	Univ	K3	49	fasilitasi untuk kegiatan ekstrakurikuler mahasiswa
Layanan	Reliability	Univ	K3	50	Program pendampingan pengembangan bakat dan minat mahasiswa
Layanan	Reliability	Univ	K3	51	Kegiatan orientasi mahasiswa baru
Layanan	Reliability	Univ	K3	52	Kampus memfasilitasi kegiatan olahraga untuk mahasiswa
Layanan	Reliability	Univ	K3	53	Akses informasi tentang beasiswa
Layanan	Reliability	Univ	K3	54	Program pembinaan <i>soft skills</i> mahasiswa
Layanan	Reliability	Univ	K3	55	Layanan bimbingan dan konseling untuk mahasiswa
					Layanan Sistem Informasi
Layanan	Reliability	Univ	K2	56	Koneksi internet yang cepat dan stabil
Layanan	Reliability	Univ	K2	57	Content website Universitas sangat informatif dan lengkap

5. Pengisian Kuesioner

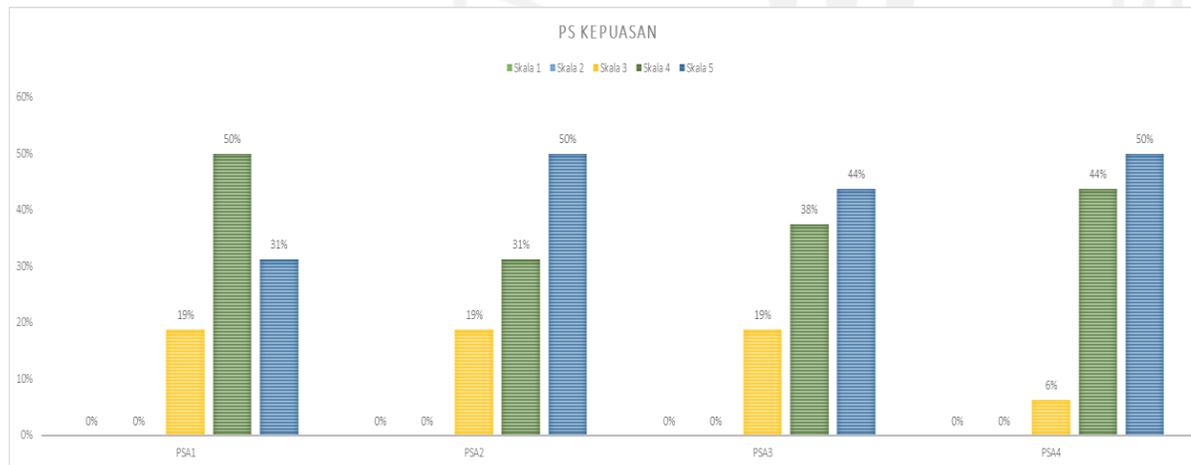
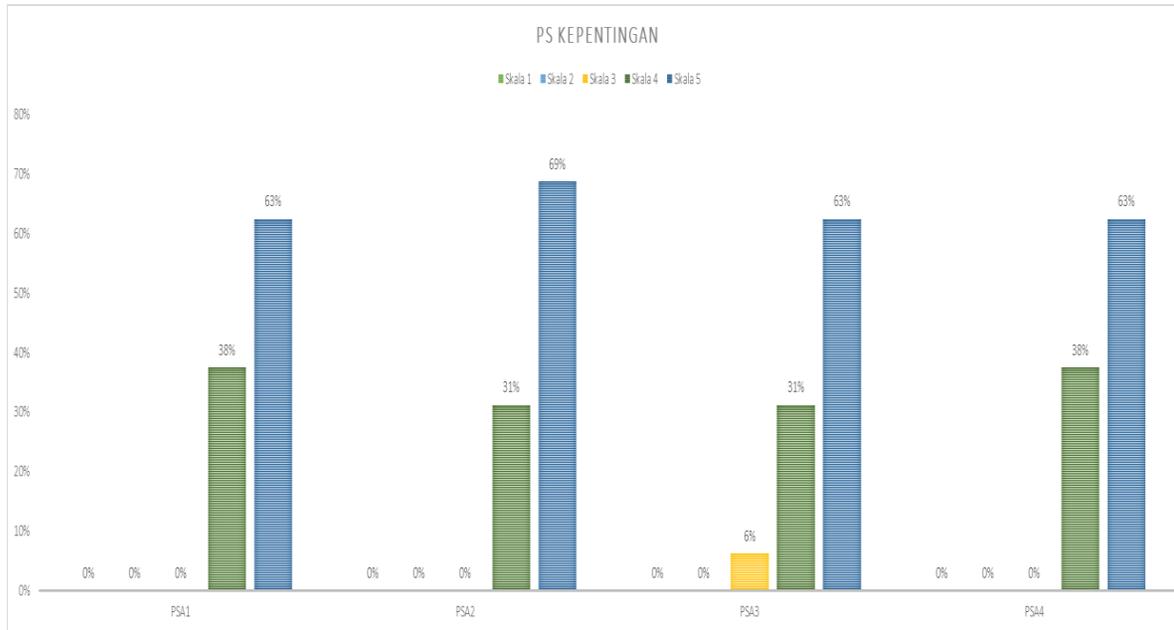
- Prodi

b. Tingkat Kepentingan

No	PBA3	PBK1	PSA1	PRA2	PRK3	PRK1	PBK3	PSA2	PRK2	PBA1	PSA3	PRL4	PBK2	PRL3	PBA2	PBL1	PSA4	PRL2	PBL3	PRA1	PRL1	PBL2	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	95
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	101
4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	93
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	108
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
13	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	99
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	109
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
16	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	96

c. Tingkat Kepuasan

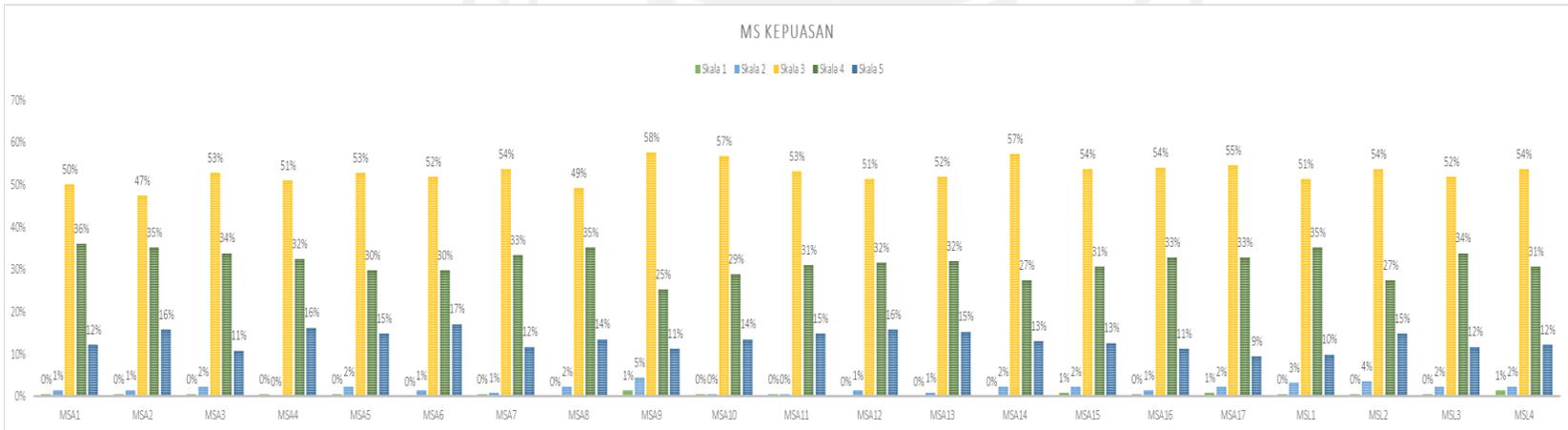
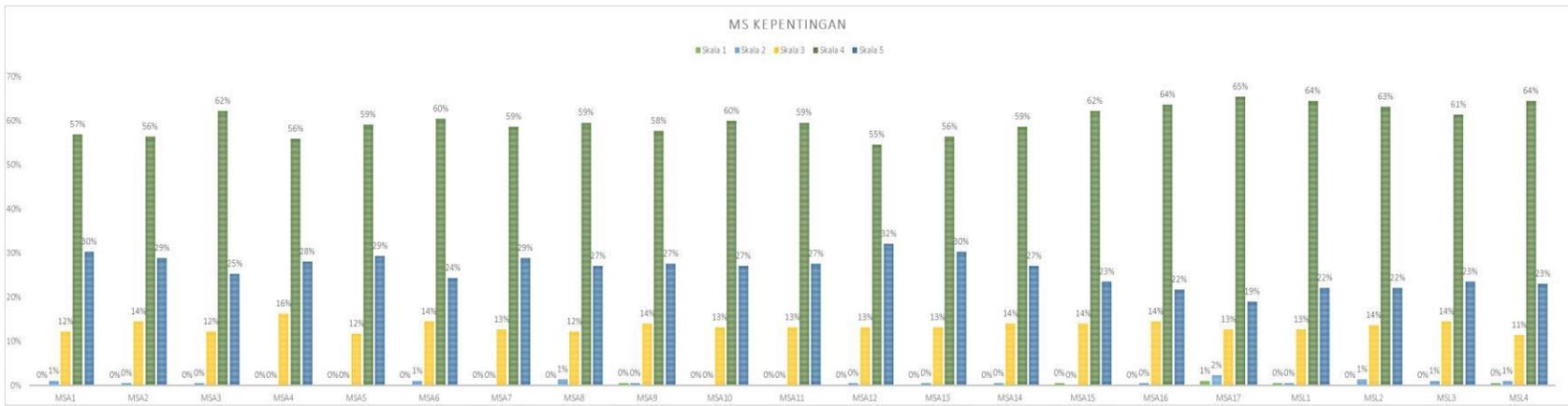
No	PBA3	PBK1	PSA1	PRA2	PRK3	PRK1	PBK3	PSA2	PRK2	PBA1	PSA3	PRL4	PBK2	PRL3	PBA2	PBL1	PSA4	PRL2	PBL3	PRA1	PRL1	PBL2	Total
1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	93
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	101
4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	91
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	106
6	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	95
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	70
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
9	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	99
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
12	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	81
13	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	103
14	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	91
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
16	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	80

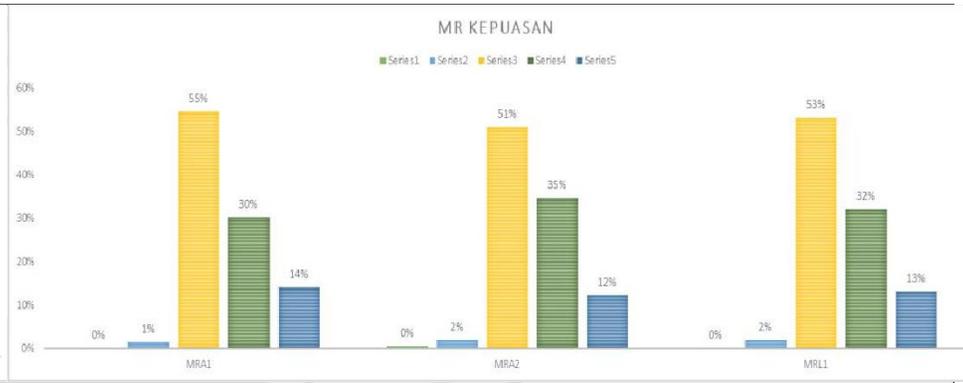
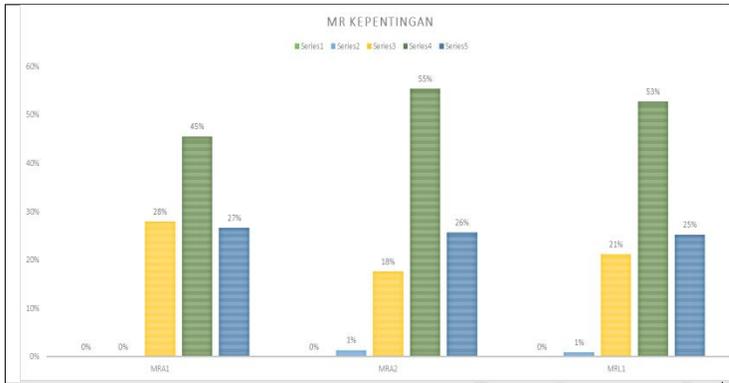


Kepuasan Terhadap Layanan

No	MSA1	MSA2	MSA1	MSA2	MSA3	MSA4	MSA5	MSA6	MSA7	MSA8	MSA9	MSA10	MSA11	MSA12	MSA13	MSA14	MSA15	MSA16	MSA17	MSL1	MSL2	MSL3	MSL4	MRA1	MRA2	ML1	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130
2	3	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	80
3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	122
4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	124
5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113
6	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	117
7	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
8	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	121
9	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	108
10	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	115
11	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
12	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	103
13	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	107
14	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	115
15	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
16	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	94
17	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
18	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	121
19	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	2	5	4	4	5	5	5	5	112
20	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
21	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	120
22	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	125
23	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	104
24	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
25	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
26	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	115
27	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
28	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	123
29	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	125
30	3	5	5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	73
31	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	126
32	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
33	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
34	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	123
35	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
36	3	5	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	67
37	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	127
38	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
39	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115

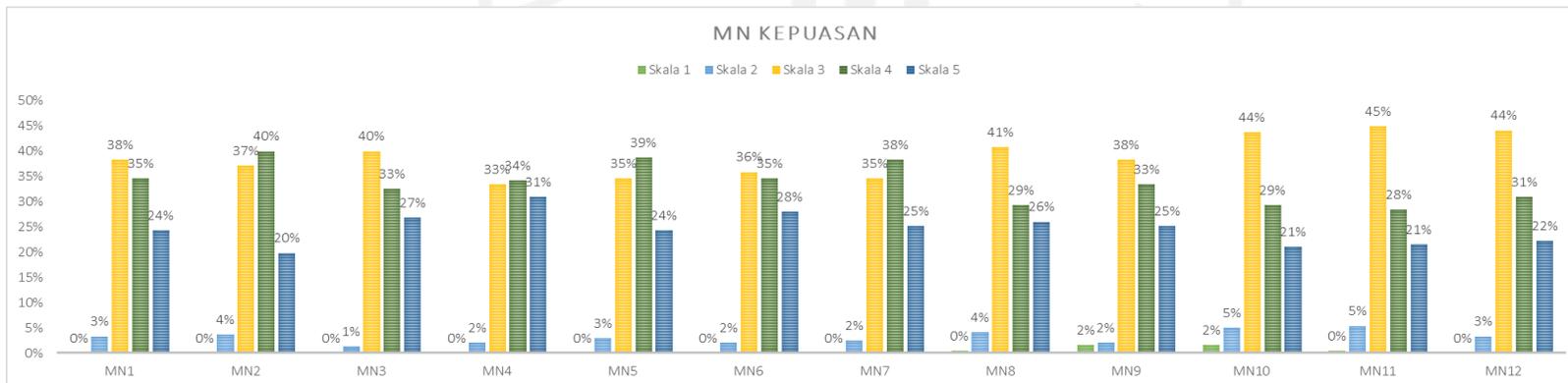
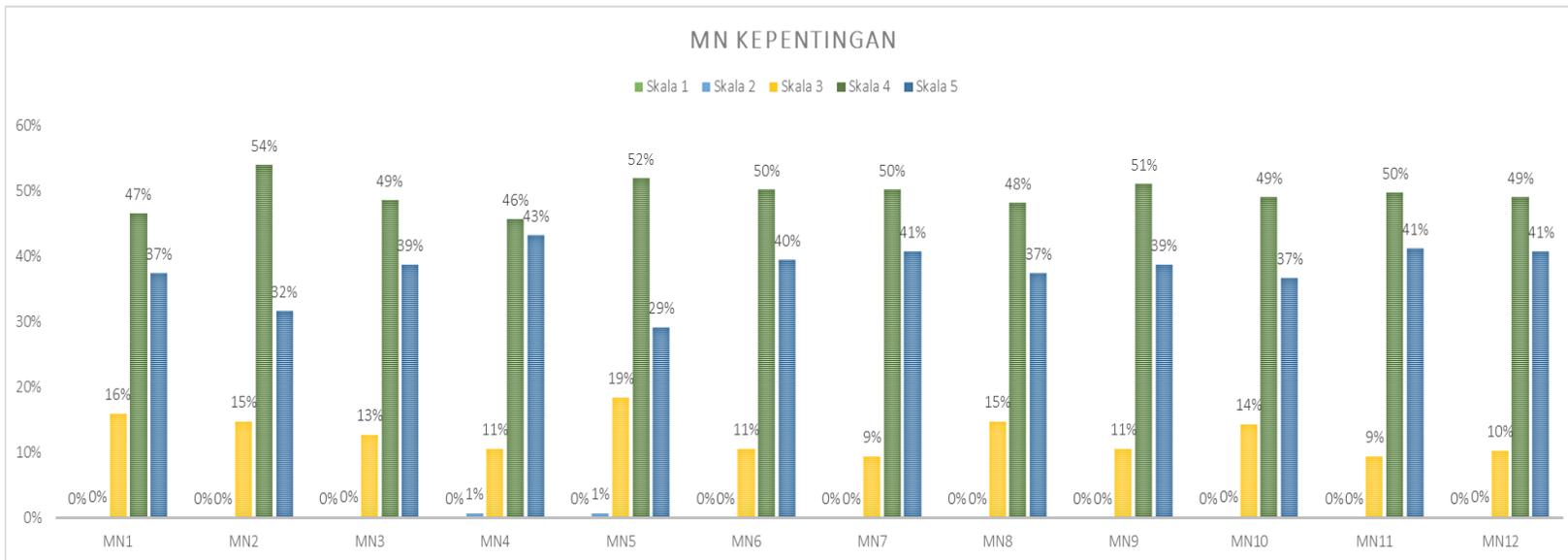






- Kepuasan Praktikan terhadap Fasilitas

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	93
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
7	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	106
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	103
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
10	3	4	5	5	2	5	5	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	96
11	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
14	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	102
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
18	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	89
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	64
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	106
21	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	92
22	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	94
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	101
27	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	100
28	3	2	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
29	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	98



IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON | H: 1917, W: 2001 pt

8:22 PM
12/10/2021

	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	Total
0	.560	.605	.576	.534	.572	.605	.565	.609	.561	.544	.482	.448	.483	.540	.549	.540	.586	.592	.708
0	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222
0	.596	.598	.598	.562	.621	.620	.580	.561	.617	.582	.386	.482	.539	.546	.574	.565	.596	.597	.725
0	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222
0	.683	.757	.746	.698	.704	.710	.674	.688	.697	.623	.474	.578	.632	.657	.682	.626	.680	.651	.837
0	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222
0	.716	.776	.764	.719	.726	.733	.675	.643	.682	.639	.474	.594	.626	.662	.677	.654	.713	.682	.854
0	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222
0	.761	.768	.692	.692	.687	.646	.672	.647	.664	.603	.455	.615	.638	.677	.705	.610	.712	.679	.842
0	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222
0	.683	.775	.671	.707	.691	.692	.685	.652	.646	.612	.496	.568	.653	.680	.663	.610	.669	.696	.837
0	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222
0	.724	.783	.729	.741	.700	.676	.682	.652	.640	.676	.518	.604	.651	.700	.692	.630	.693	.674	.855
0	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222	.222
1	.695	.763	.699	.717	.688	.674	.686	.649	.661	.671	.532	.614	.678	.673	.701	.598	.662	.677	.835
0	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000



*Output1 [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

[DataSet2] E:\Raisa\SKRIPSI\III\Data\Fingkat Kepuasan_fasilitas.sav

Correlations

		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17
X01	Pearson Correlation	1	.569**	.560**	.473**	.420**	.493**	.408**	.456**	.532**	.400**	.411**	.506**	.499**	.420**	.459**	.529**	.467**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244
X02	Pearson Correlation	.569**	1	.776**	.680**	.646**	.688**	.674**	.660**	.657**	.587**	.623**	.610**	.677**	.596**	.635**	.679**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244
X03	Pearson Correlation	.560**	.776**	1	.735**	.710**	.683**	.689**	.683**	.669**	.544**	.622**	.610**	.680**	.600**	.673**	.696**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244
X04	Pearson Correlation	.473**	.680**	.735**	1	.719**	.697**	.588**	.570**	.585**	.523**	.531**	.524**	.655**	.613**	.605**	.618**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244
X05	Pearson Correlation	.420**	.646**	.710**	.719**	1	.692**	.748**	.654**	.674**	.530**	.633**	.582**	.666**	.716**	.688**	.678**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244
X06	Pearson Correlation	.493**	.688**	.683**	.697**	.692**	1	.652**	.651**	.648**	.611**	.597**	.553**	.619**	.592**	.629**	.655**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244
X07	Pearson Correlation	.408**	.674**	.689**	.588**	.748**	.652**	1	.768**	.708**	.613**	.647**	.662**	.626**	.616**	.680**	.737**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244	244

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode:ON | H: 1917, W: 2001 pt

8:23 PM 12/10/2021



IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode:ON | H: 1917, W: 2001 pt. | 8:24 PM 12/10/2021

	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	Total
.420**	.493**	.408**	.456**	.532**	.400**	.411**	.506**	.499**	.420**	.459**	.529**	.467**	.491**	.516**	.555**	.565**	.508**	.627**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244
.646**	.688**	.674**	.660**	.657**	.587**	.623**	.610**	.677**	.596**	.635**	.679**	.649**	.674**	.642**	.620**	.702**	.668**	.821**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244
.710**	.683**	.689**	.683**	.669**	.544**	.622**	.610**	.680**	.600**	.673**	.696**	.682**	.703**	.672**	.622**	.644**	.665**	.833**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244
.719**	.697**	.588**	.570**	.585**	.523**	.531**	.524**	.655**	.613**	.605**	.618**	.629**	.615**	.574**	.584**	.588**	.609**	.766**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244
1	.692**	.748**	.654**	.674**	.530**	.633**	.582**	.666**	.716**	.688**	.678**	.671**	.681**	.621**	.592**	.609**	.639**	.814**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244
.692**	1	.652**	.651**	.648**	.611**	.597**	.553**	.619**	.592**	.629**	.655**	.673**	.658**	.597**	.508**	.662**	.640**	.793**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244
.748**	.652**	1	.768**	.708**	.613**	.647**	.662**	.628**	.616**	.680**	.737**	.720**	.692**	.688**	.536**	.637**	.661**	.823**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244
.654**	.651**	.768**	1	.696**	.641**	.669**	.662**	.673**	.557**	.702**	.718**	.682**	.705**	.695**	.607**	.685**	.675**	.827**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244	.244
.674**	.648**	.708**	.696**	1	.679**	.664**	.654**	.657**	.647**	.673**	.709**	.693**	.672**	.637**	.631**	.674**	.704**	.831**	



UJI RELIABILITAS

- Tingkat Kepentingan Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.980	26

- Tingkat Kepuasan Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.981	26

- Tingkat Kepentingan Fasilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.975	22

- Tingkat Kepuasan Fasilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.976	22

-

