

# **LAPORAN**

## **KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LABORATORIUM/ BENGKEL/ STUDIO FMIPA**



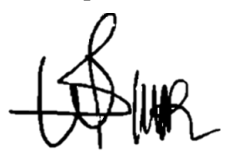
TAHUN AJARAN  
**2022/2023**

**UNIT PENJAMINAN MUTU**  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN  
ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS BENGKULU



## HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN  
LABORATORIUM  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS BENGKULU  
TA. 2022/2023**

|                                                                                     |  |                                                                                       |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------|--|
| No. DOKUMEN :                                                                       |  | TANGGAL : 28 Agustus 2023                                                             |  |
| No. REVISI : 0                                                                      |  | No. HAL : -                                                                           |  |
| Disiapkan Oleh:<br>Kepala UPM                                                       |  | Diperiksa oleh :<br>Wakil Dekan Bidang Akademik                                       |  |
|  |  |    |  |
| Winalia Agwil, S.Si., M.Si<br>NIP. 199006262019032019                               |  | Prof. Dr. Ashar Muda Lubis, M.Si<br>NIP. 1977121220011221001                          |  |
|                                                                                     |  | Disahkan Oleh :<br>Dekan                                                              |  |
|                                                                                     |  |  |  |
|                                                                                     |  | Dr. Jarulis, M.Si<br>NIP. 197511252005011013                                          |  |

## KATA SAMBUTAN

Salah satu upaya dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan tinggi adalah dengan menyelenggarakan Survei Kepuasan *Stakeholders*, salah satunya adalah Laporan Survei Kepuasan Pengguna Laboratorium/Bengkel/Studio FMIPA UNIB. Survei kepuasan ini sebagai salah satu metode dalam memperoleh masukan dari pengguna layanan laboratorium/bengkel/studio di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam yang diharapkan mampu memberikan informasi terkait keberhasilan pendidikan tinggi yang diterapkan di FMIPA UNIB.

Kami mengucapkan terima kasih kepada segenap tim penyusun dan jajaran FMIPA yang telah mencurahkan pikiran, tenaga, dan waktu demi terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Pengguna Laboratorium/Bengkel/Studio.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Pengguna Laboratorium/Bengkel/Studio FMIPA ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan dapat menjadi masukan untuk perbaikan FMIPA kedepannya.

Bengkulu, Agustus 2023  
Dekan Fakultas MIPA,



Dr. Jarulis, M.Si  
NIP. 197511252005011013

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME. Laporan Survei Kepuasan Pengguna Laboratorium/Bengkel/Studio tahun 2022/2023 Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Bengkulu telah dapat diselesaikan dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan survei sampai dengan selesainya laporan kepuasan survei kepuasan pengguna laboratorium ini.

Kegiatan survei ini dilakukan sebagai salah satu upaya dan komitmen pimpinan FMIPA untuk perbaikan dan peningkatan mutu di FMIPA. Laporan survei kepuasan pengguna laboratorium/bengkel/studio ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam siklus SPMI di FMIPA UNIB sehingga dapat mendukung keberhasilan implementasi sistem penjaminan mutu di FMIPA.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini dimungkinkan masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademikan sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang di FMIPA UNIB.

Bengkulu, Agustus 2023

Ketua Tim Penyusun



Winalia Agwil, S.Si., M.Si  
NIP. 199006262019032019

## DAFTAR ISI

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                 | ii        |
| KATA SAMBUTAN .....                                     | iii       |
| KATA PENGANTAR .....                                    | iv        |
| DAFTAR ISI.....                                         | v         |
| <i>EXECUTIVE SUMMARY</i> .....                          | vi        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                           | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....                                 | 1         |
| B. Tujuan Kegiatan.....                                 | 1         |
| C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan.....                      | 1         |
| D. Responden.....                                       | 2         |
| E. Komponen Aspek Pengukuran.....                       | 2         |
| F. Alat Ukur dan Sistem Skoring .....                   | 3         |
| G. Sistematika Pelaporan .....                          | 3         |
| <b>BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                 | <b>4</b>  |
| A. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                 | 4         |
| B. Gambaran Hasil Survei .....                          | 5         |
| <b>BAB III SIMPULAN DAN TEMUAN .....</b>                | <b>21</b> |
| A. Simpulan .....                                       | 21        |
| B. Temuan.....                                          | 21        |
| <b>Lampiran .....</b>                                   | <b>23</b> |
| Instrumen Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Layanan |           |
| Laboratorium.....                                       | 23        |

## ***EXECUTIVE SUMMARY***

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah para *stakeholders*, salah satunya adalah pengguna laboratorium/bengkel/studio. Analisis *stakeholders* sangat penting untuk menjaga dukungan dan komitmen dari semua pemangku kepentingan. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna laboratorium/bengkel/studio terhadap layanan-layanan yang disediakan di laboratorium/bengkel/studio yang ada di bawah FMIPA. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium serta untuk menentukan komponen atau aspek kinerja Lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

Persiapan untuk pengukuran kepuasan pengguna laboratorium/bengkel/studio ini dimulai sejak bulan April 2023 dengan menyusun alat ukur kepuasan sesuai dengan hasil rapat dan koordinasi UPMF dan LPMPP Universitas Bengkulu. Pelaksanaan uji coba alat ukur dilaksanakan bulan April 2023. Pengambilan data di lapangan dan *entry data* dilakukan bulan Juni-Juli 2023. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2023.

Responden dalam pengukuran kepuasan ini adalah seluruh pengguna layanan laboratorium/bengkel/studio dari semua prodi di yang ada di lingkungan FMIPA UNIB. Jumlah responden dalam pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium ini adalah sebanyak 387 responden.

Simpulan survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium secara umum untuk selingkung FMIPA UNIB pada Tahun Ajaran 2022/2023 adalah Baik (3.24). Rincian nilai rata-rata hasil kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan laboratorium selingkung FMIPA UNIB adalah sebagai berikut: Kriteria Reability (3.24), Kriteria Responsiveness (3.27), Kriteria Assurance (3.26), Kriteria Emphathy (3.27) dan Kriteria Tangible (3.18).

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah para *stakeholders*, salah satunya adalah pengguna laboratorium/bengkel/studio. Analisis *stakeholders* sangat penting untuk menjaga dukungan dan komitmen dari semua pemangku kepentingan. Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan perguruan tinggi harus rutin dilakukan, hal tersebut bertujuan agar terjaganya keberlangsungan sebuah sistem pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Evaluasi terhadap layanan FMIPA UNIB adalah salah satu proses yang secara rutin harus dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan pengguna laboratorium/bengkel/studio dilakukan karena peran nya sebagai salah satu *stakeholders* yang menerima layanan dari laboratorium/bengkel/studio FMIPA. Pelaksanaan survei kepuasan ini juga merupakan bagian dari proses evaluasi yang pelaksanaannya diatur oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas.

#### **B. Tujuan Kegiatan**

Tujuan pengukuran kepuasan pengguna laboratorium/bengkel/studio secara umum adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan laboratorium/bengkel/studio di FMIPA UNIB. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari *stake holders* sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan *stakeholders*.

Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna laboratorium/bengkel/studio terhadap layanan-layanan yang disediakan di laboratorium/bengkel/studio yang ada di bawah FMIPA. Hal ini bertujuan untuk

mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium/bengkel/studio serta untuk menentukan komponen atau aspek kinerja Lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

### **C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Pembuatan instrument untuk pengukuran kepuasan *stakeholders* dilakukan dari tingkat Universitas, yaitu koordinasi antara unit yaitu koordinasi antara Unit Penjaminan Mutu Fakultas (UPMF) selingkung Universitas Bengkulu dengan Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran (LPMPP) Universitas Bengkulu. Persiapan untuk pengukuran kepuasan pengguna laboratorium/bengkel/studio ini dimulai sejak bulan April 2023 dengan menyusun alat ukur kepuasan mitra kerjasama sesuai dengan hasil rapat dan koordinasi UPMF dan LPMPP Universitas Bengkulu. Pelaksanaan uji coba alat ukur dilaksanakan bulan April 2023. Pengambilan data di lapangan dan *entry data* dilakukan bulan Juni-Juli 2023. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2023.

### **D. Responden**

Responden dalam pengukuran kepuasan ini adalah seluruh pengguna layanan laboratorium/bengkel/studio dari semua prodi di yang ada di lingkungan FMIPA UNIB. Jumlah responden dalam pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium/bengkel/studio ini adalah sebanyak 387 responden.

### **E. Komponen Aspek Pengukuran**

Komponen tingkat kepuasan laboratorium/bengkel/studio diukur berdasarkan tingkat kepuasan terhadap beberapa aspek (kriteria), yaitu:

1. Reliability (ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan)
2. Responsiveness (ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio terbuka dengan kritik dan saran terkait pelayanan yang diberikan)

3. Assurance (ketersediaan manual untuk setiap peralatan)
4. Empathy (ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio mudah ditemui/dihubungi)
5. Tangible (sarana/prasarana laboratorium/bengkel/studio lengkap dan nyaman)

#### **F. Alat Ukur dan Sistem Skoring**

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu skala 1 sampai dengan skala 4, mengungkapkan nilai kepuasan, skor 4 untuk menyatakan sangat puas, skor 3 untuk menyatakan puas, skor 2 untuk menyatakan kurang puas, dan skor 1 untuk menyatakan sangat tidak puas. Data tingkat kepuasan laboratorium/bengkel/studio berupa rerata nilai kepuasan. Semakin besar angka, maka semakin tinggi nilai kepuasan dan berlaku sebaliknya. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid dan skala kepuasan mitra kerja sama dinilai reliabel atau handal sebagai alat ukur.

#### **G. Sistematika Pelaporan**

Format pelaporan untuk hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna laboratorium adalah sebagai berikut:

1. Bab I: Pendahuluan, yang memuat latar belakang, tujuan, waktu dan metode pelaksanaan, responden, aspek/komponen yang diukur, alat ukur dan sistem skoring, serta sistematika pelaporan.
2. Bab II: Hasil dan Pembahasan
3. Bab III: Simpulan dan Temuan.

## BAB II

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

**Tabel 1.** Data Hasil Uji Validitas

| No | Pertanyaan | Nilai <i>r</i> | <i>Sig.</i> (2-tailed) |
|----|------------|----------------|------------------------|
| 1  | 1          | 0.825          | 0.000                  |
| 2  | 2          | 0.781          | 0.000                  |
| 3  | 3          | 0.791          | 0.000                  |
| 4  | 4          | 0.959          | 0.000                  |
| 5  | 5          | 0.871          | 0.000                  |
| 6  | 6          | 0.955          | 0.000                  |
| 7  | 7          | 0.907          | 0.000                  |
| 8  | 8          | 0.907          | 0.000                  |
| 9  | 9          | 0.827          | 0.000                  |
| 10 | 10         | 0.852          | 0.000                  |
| 11 | 11         | 0.891          | 0.000                  |
| 12 | 12         | 0.849          | 0.000                  |

Berdasarkan nilai pada tabel dengan sampel sebanyak 55, dapat dilihat bahwa semua pertanyaan diterima dikarenakan nilai *sig.*(2-tailed) < 0.05. Ini berarti seluruh pertanyaan dalam instrumen survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan laboratorium/bengkel/studio telah valid.

##### 2. Uji Reliabilitas

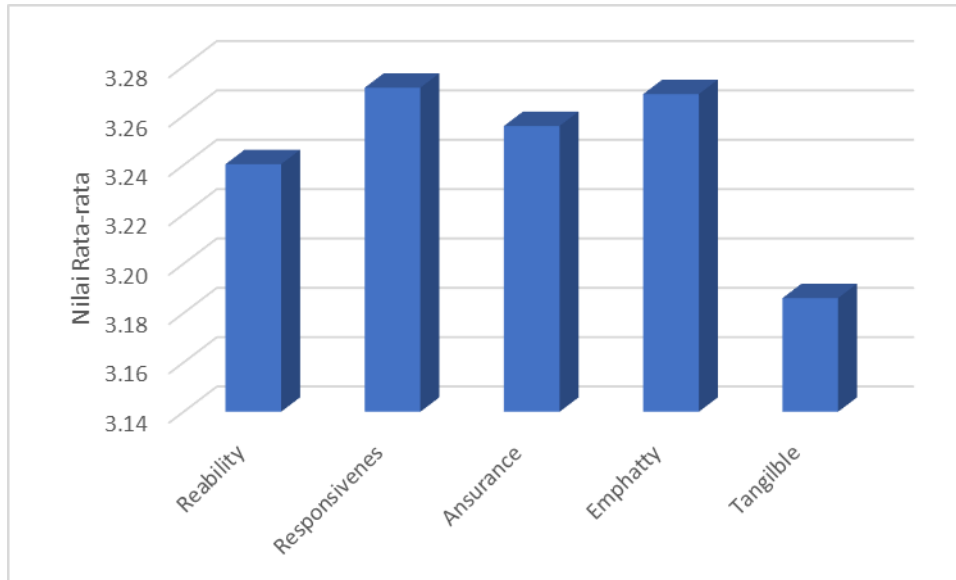
**Tabel 2.** Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .969                   | 12         |

Dari uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS didapatkan *Alpha Cronbach* sebesar 0.969, yang mana nilai *Alpha Cronbach* tersebut lebih besar dari 0.60. Ini berarti instrumen ini sudah memenuhi syarat sebagai alat ukur untuk pengambilan data.

### Gambaran dan Hasil Survei

Hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium dari semua komponen penilaian selingkung FMIPA UNIB pada TA. 2022/2023 adalah Baik. Nilai rata-rata untuk setiap kriteria dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini:



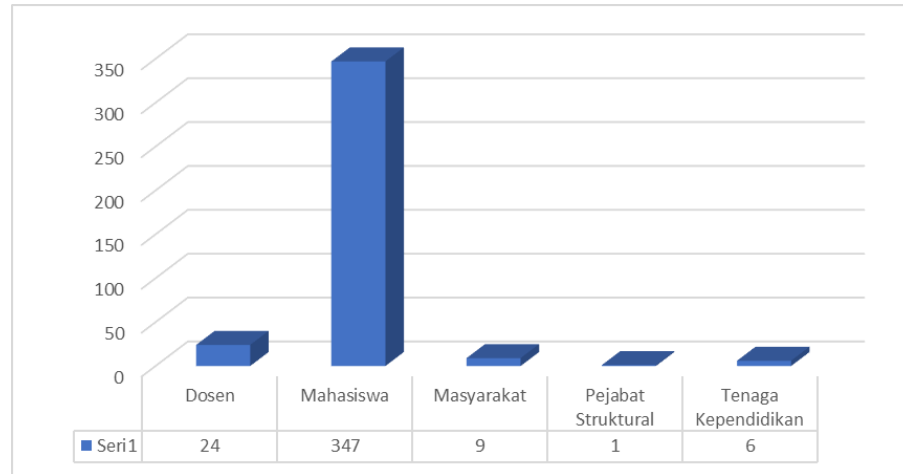
**Gambar 1.** Nilai Rata-Rata Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Laboratorium untuk Setiap Kriteria

Rangkuman tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium berdasarkan kriteria menurut persentase kepuasan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3.** Persentase Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Laboratorium dalam Berbagai Kriteria

| Kriteria       | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Sangat Tidak Puas | Rata-rata | Kinerja |
|----------------|-------------|------|-------------|-------------------|-----------|---------|
| Reability      | 31%         | 62%  | 6%          | 1%                | 3.24      | Baik    |
| Responsiveness | 33%         | 62%  | 4%          | 1%                | 3.27      | Baik    |
| Assurance      | 31%         | 63%  | 5%          | 1%                | 3.26      | Baik    |
| Emphathy       | 31%         | 66%  | 3%          | 1%                | 3.27      | Baik    |
| Tangible       | 31%         | 59%  | 8%          | 2%                | 3.18      | Baik    |

Responden survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium FMIPA UNIB berjumlah 387 responden yaitu dari kalangan seperti dosen, mahasiswa, pejabat struktural, mitra dan masyarakat/lain. Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini :



**Gambar 2.** Jumlah Responden Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Laboratorium

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium FMIPA UNIB terdiri dari 5 kriteria dengan memuat 12 pertanyaan. Penjelasan lebih detail tiap kriteria dan tiap butir pertanyaan adalah sebagai berikut:

#### KRITERIA REABILITY

Berdasarkan hasil survei, untuk kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium dalam kriteria reability adalah baik. Hasil tersebut dalam dilihat dari Tabel 4 berikut.

**Tabel 4.** Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Laboratorium dalam Kriteria Reability

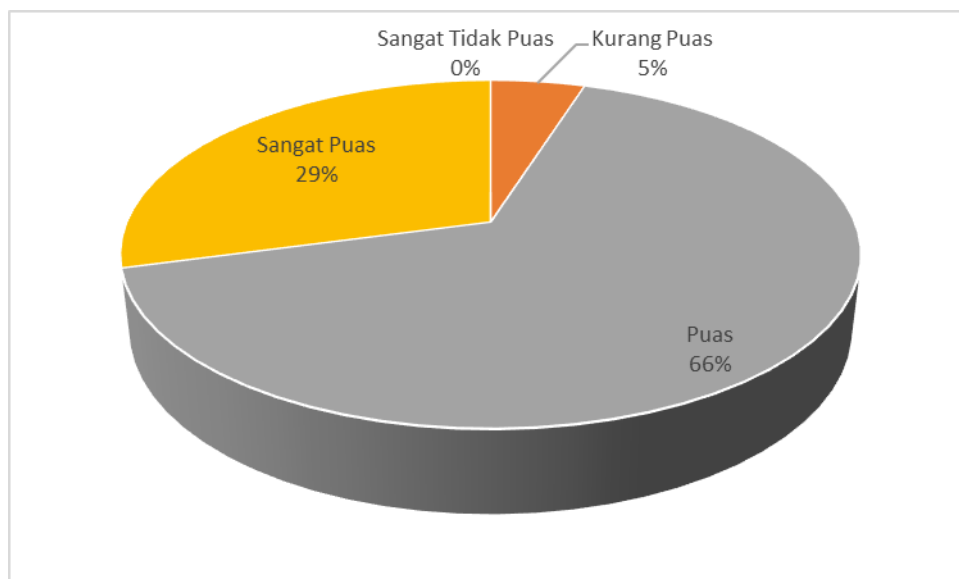
| Item Pertanyaan                                                    | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Sangat Tidak Puas | Rata-rata | Kinerja |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|------|-------------|-------------------|-----------|---------|
| Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan | 29%         | 66%  | 5%          | 0%                | 3.24      | Baik    |
| Kebersihan dan kenyamanan laboratorium                             | 34%         | 62%  | 4%          | 0%                | 3.29      | Baik    |

|                                                            |     |     |     |       |      |      |
|------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-------|------|------|
| Sarana / prasarana laboratorium terawat dan berfungsi baik | 30% | 59% | 10% | 0%    | 3.18 | Baik |
| Rata-rata                                                  | 31% | 62% | 3%  | 0.33% | 3.23 | Baik |

Tabel 4 di atas menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium berdasarkan rata-rata persentase dari setiap pertanyaan dalam kriteria reability, sebanyak 31% menyatakan sangat puas, 62% menyatakan puas, 3% menyatakan kurang puas, dan 0.33% menyatakan sangat tidak puas dengan rata-rata kinerja sebesar 3.23. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium kriteria reability menurut pandangan stakeholder sudah baik.

Berikut adalah rincian hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium untuk setiap butir pertanyaan dalam kriteria reability:

1. Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan

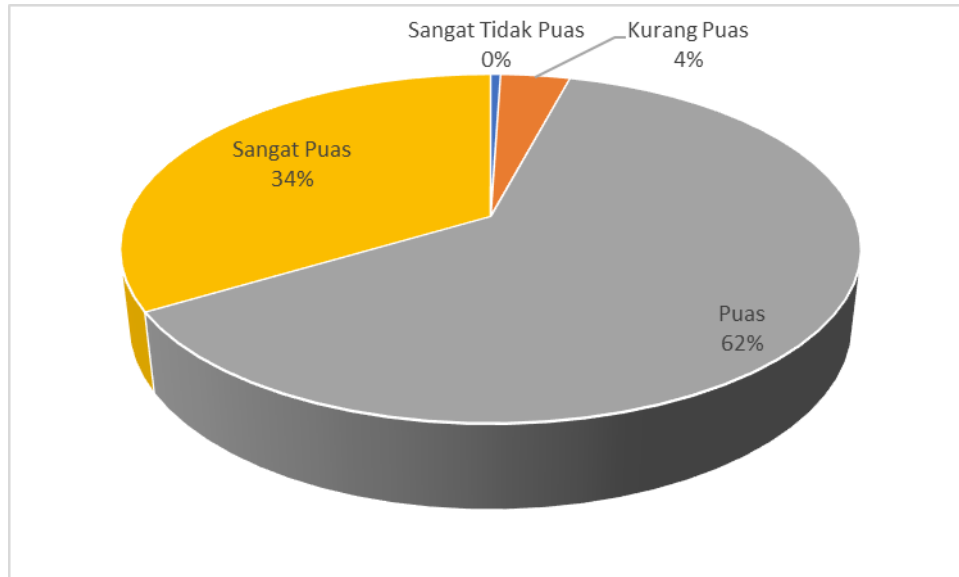


**Gambar 3a.** Hasil Survei Laboratorium Memiliki Ketersediaan, Kejelasan dan Kemudahan Memperoleh Informasi Layanan,

Gambar 3a menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium yang memiliki ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan sebanyak 29% menyatakan sangat Puas, 66%

menyatakan puas, 5% menyatakan kurang puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan yang dimiliki laboratorium sudah baik.

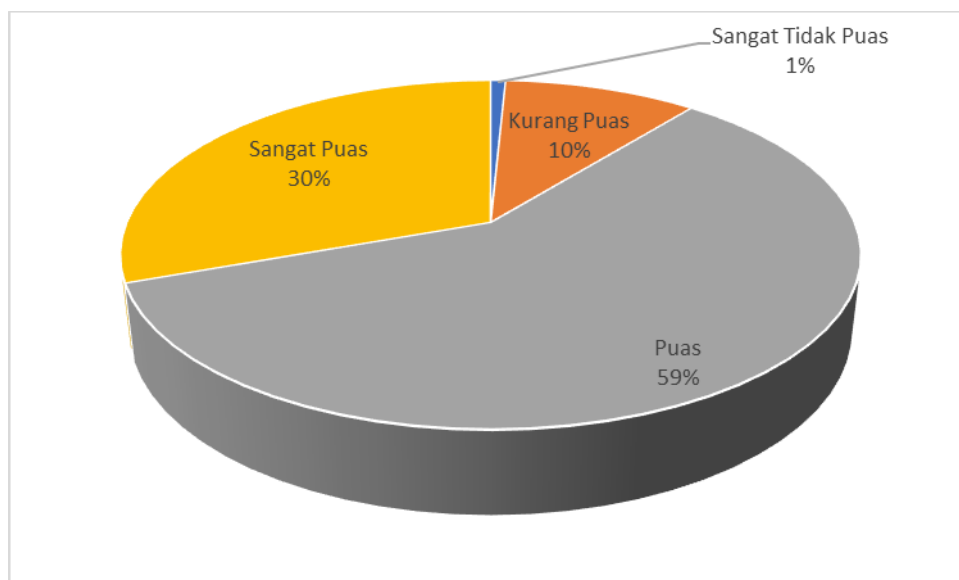
## 2. Kebersihan dan kenyamanan laboratorium



**Gambar 3b.** Hasil Survei Kebersihan dan Kenyamanan Laboratorium

Gambar 3b menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium yang bersih dan nyaman sebanyak 34% menyatakan sangat Puas, 62% menyatakan puas, 4% menyatakan kurang puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kebersihan dan kenyamanan laboratorium sudah baik.

### 3. Sarana / prasarana laboratorium terawat dan berfungsi baik



**Gambar 3c.** Hasil Survei Sarana / Prasarana Laboratorium yang Terawat dan Berfungsi dengan Baik

Gambar 3c menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap laboratorium yang memiliki sarana/prasarana yang terawat dan berfungsi dengan baik sebanyak 30% menyatakan sangat Puas, 59% menyatakan puas, 10% menyatakan kurang puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana/prasarana laboratorium yang terawat dan berfungsi dengan baik.

### KRITERIA RESPONSIVENESS

Berdasarkan hasil survei, untuk kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium dalam kriteria responsiveness adalah baik. Hasil tersebut dalam dilihat dari tabel 5 berikut.

**Tabel 5.** Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Laboratorium dalam Kriteria Responseiveness

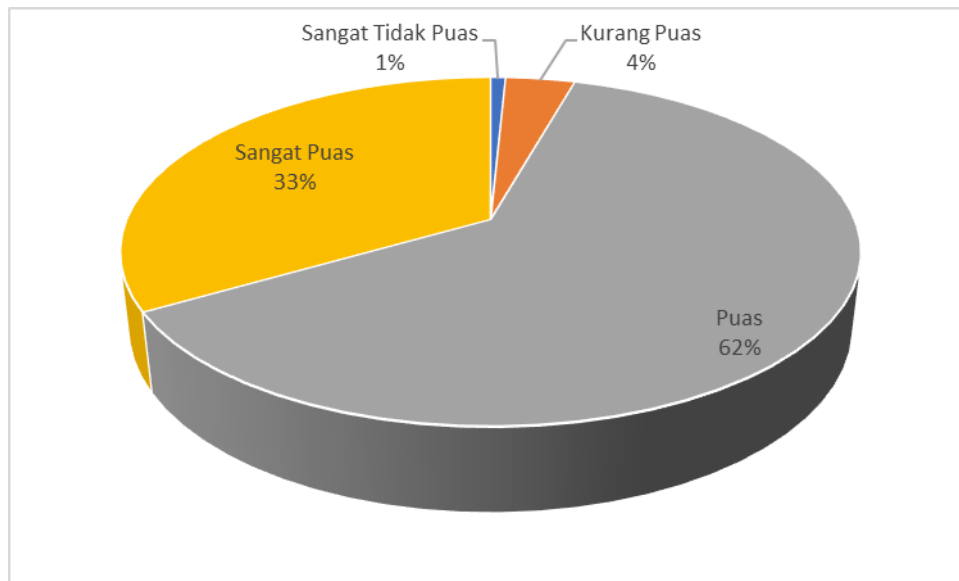
| Item Pertanyaan                                             | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Sangat Tidak Puas | Rata-rata | Kinerja |
|-------------------------------------------------------------|-------------|------|-------------|-------------------|-----------|---------|
| Ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio mampu memberikan | 33%         | 62%  | 4%          | 1%                | 3.28      | Baik    |

|                                                                                                               |     |     |    |    |      |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|----|----|------|------|
| pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna                                                                    |     |     |    |    |      |      |
| Ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio terbuka dengan kritik dan saran terkait pelayanan yang diberikan | 32% | 62% | 5% | 1% | 3.26 | Baik |
| Ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio dapat menyelesaikan persoalan secara cepat dan tepat             | 33% | 62% | 5% | 0% | 3.27 | Baik |
| Rata-rata                                                                                                     | 33% | 62% | 5% | 1% | 3.27 | Baik |

Tabel 5 di atas menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium berdasarkan rata-rata persentase dari setiap pertanyaan dalam kriteria responsiveness, sebanyak 33% menyatakan sangat Puas, 62% menyatakan puas, 5% menyatakan kurang puas dan 1% menyatakan sangat tidak puas dengan rata-rata kinerja sebesar 3.33. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium dalam kriteria responsiveness menurut pandangan stakeholder sudah baik.

Berikut adalah rincian hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium untuk setiap butir pertanyaan dalam kriteria responsiveness:

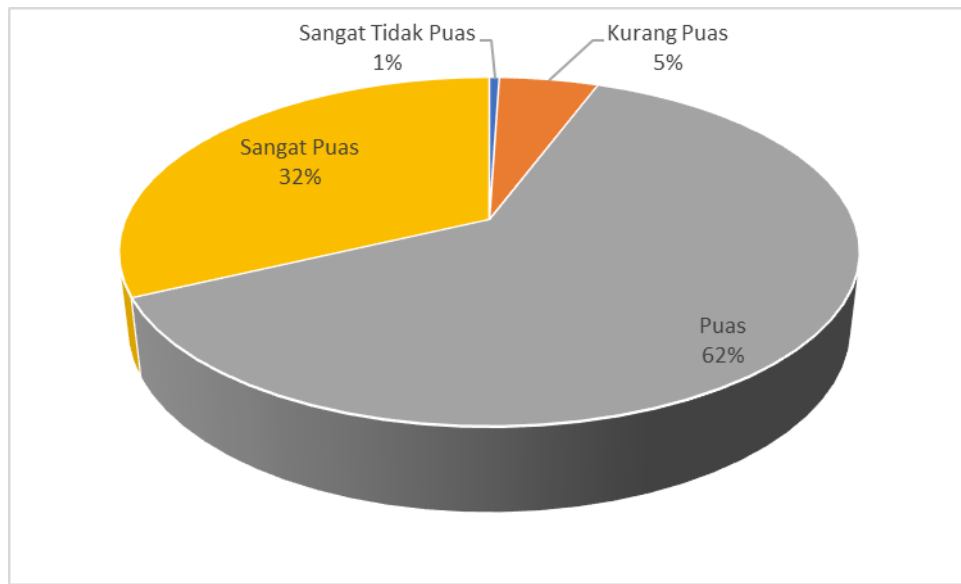
1. Ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna



**Gambar 3d.** Hasil Survei Ketua dan Staf Laboratorium/Bengkel/Studio yang Mampu Memberikan Pelayanan Sesuai dengan Kebutuhan Pengguna

Gambar 3d menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna layanan laboratorium terhadap ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna sebanyak 33% menyatakan sangat Puas, 62% menyatakan puas, 4% menyatakan kurang puas dan 1% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sudah baik.

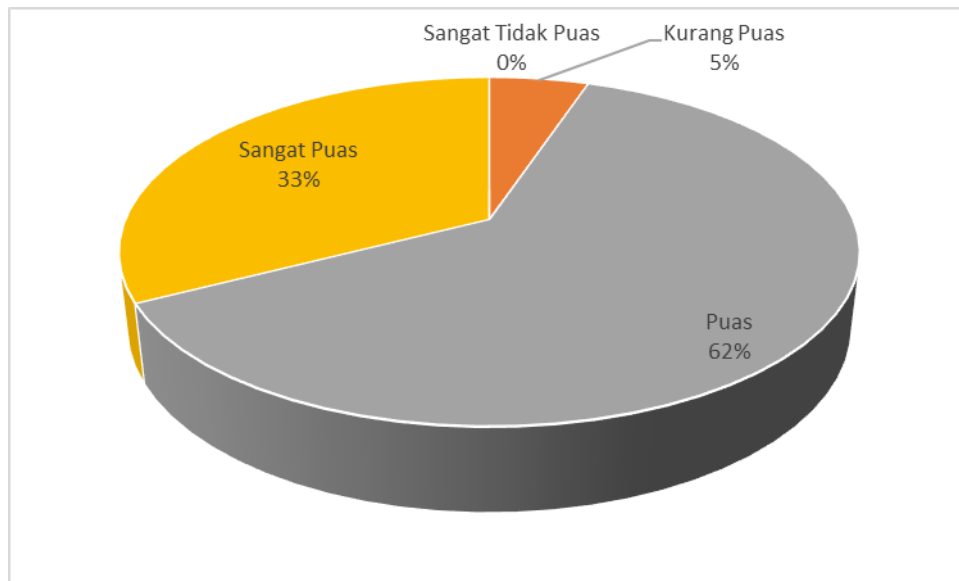
2. Ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio terbuka dengan kritik dan saran terkait pelayanan yang diberikan



**Gambar 3e.** Hasil Survei Ketua dan Staf Laboratorium/ Bengkel/ Studio Terbuka dengan Kritik dan Saran Terkait Pelayanan yang Diberikan

Gambar 3e menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna layanan laboratorium terhadap ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio terbuka dengan kritik dan saran terkait pelayanan yang diberikan sebanyak 32% menyatakan sangat Puas, 62% menyatakan puas, 5% menyatakan kurang puas dan 1% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio yang terbuka dengan kritik dan saran sudah baik.

3. Ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio dapat menyelesaikan persoalan secara cepat dan tepat



**Gambar 3f.** Hasil Survei Ketua dan Staf Laboratorium/ Bengkel/ Studio dapat Menyelesaikan Persoalan Secara Cepat dan Tepat

Gambar 3f menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna layanan laboratorium terhadap ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio dapat menyelesaikan persoalan secara cepat dan tepat sebanyak 33% menyatakan sangat Puas, 62% menyatakan puas, 5% menyatakan kurang puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penyelesaian persoalan secara cepat dan tepat dari ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio sudah baik.

#### KRITERIA ASSURANCE

Berdasarkan hasil survei, untuk kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium dalam kriteria assurance adalah baik. Hasil tersebut dalam dilihat dari tabel 6 berikut.

**Tabel 6.** Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Laboratorium dalam Kriteria Assurance

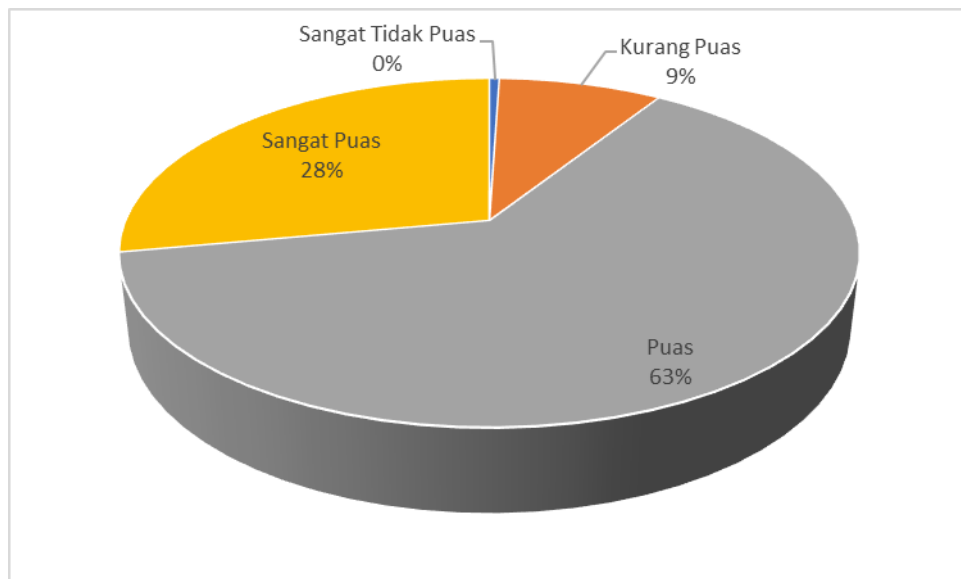
| Item Pertanyaan | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Sangat Tidak Puas | Rata-rata | Kinerja |
|-----------------|-------------|------|-------------|-------------------|-----------|---------|
|-----------------|-------------|------|-------------|-------------------|-----------|---------|

|                                                                                  |     |     |    |    |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|----|----|------|------|
| Tersedia manual untuk setiap peralatan                                           | 28% | 63% | 9% | 0% | 3.18 | Baik |
| Staf laboratorium/bengkel /studio trampil mengoperasikan peralatan yang dimiliki | 33% | 64% | 3% | 0% | 3.28 | Baik |
| Hasil analisis/produk dapat dipertanggungjawabkan                                | 33% | 64% | 3% | 0% | 3.29 | Baik |
| Rata-rata                                                                        | 31% | 64% | 5% | 0% | 3.25 | Baik |

Tabel 6 di atas menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium berdasarkan rata-rata persentase dari setiap pertanyaan dalam kriteria assurance, sebanyak 31% menyatakan sangat Puas, 64% menyatakan puas, 5% menyatakan kurang puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas dengan rata-rata kinerja sebesar 3.25. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium dalam kriteria assurance menurut pandangan stakeholder sudah baik.

Berikut adalah rincian hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium untuk setiap butir pertanyaan dalam kriteria assurance:

1. Tersedia manual untuk setiap peralatan

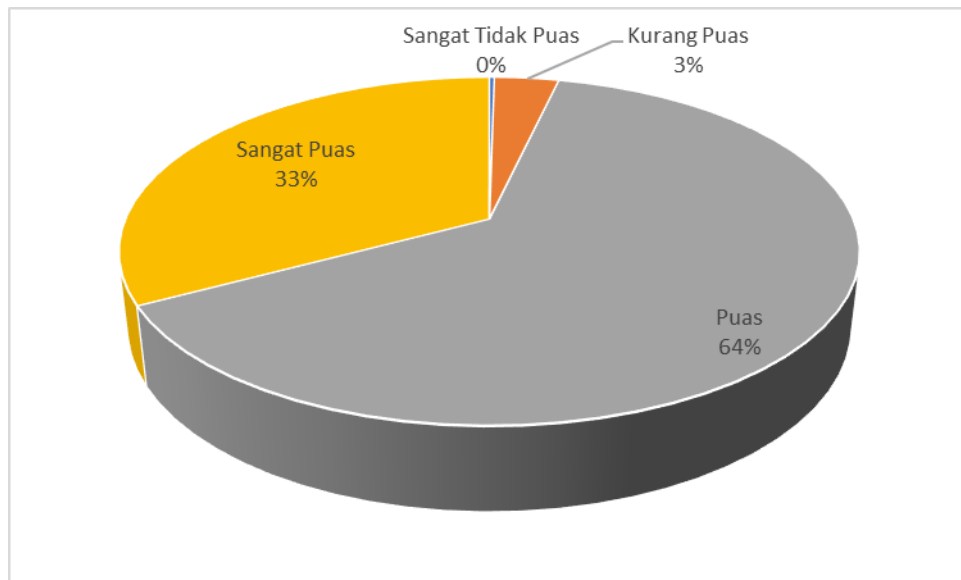


**Gambar 3g.** Hasil Survei Laboratorium Memiliki Ketersediaan Manual

untuk Setiap Peralatan

Gambar 3g menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna layanan terhadap laboratorium yang memiliki ketersediaan manual untuk setiap peralatan sebanyak 28% menyatakan sangat Puas, 63% menyatakan puas, 9% menyatakan kurang puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan manual untuk setiap peralatan laboratorium sudah baik.

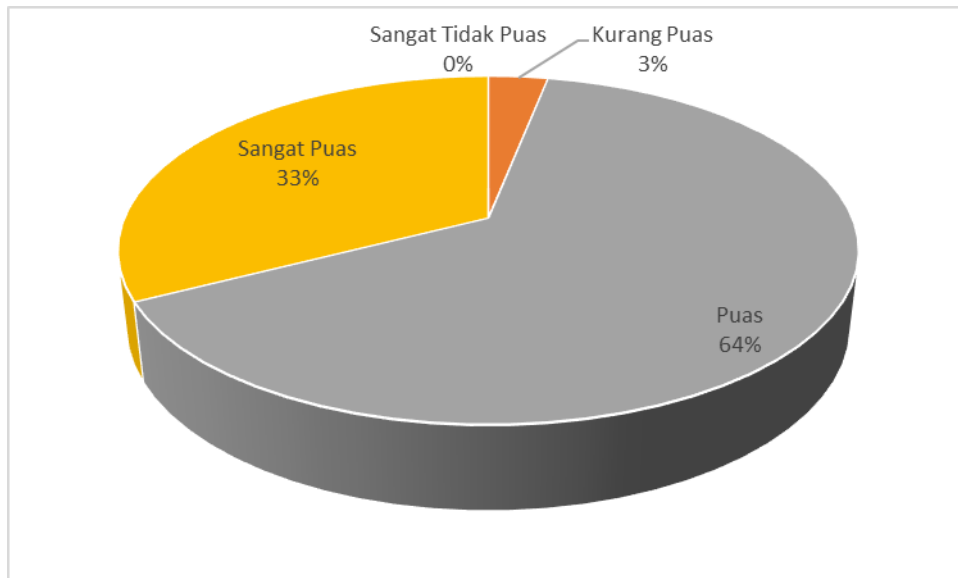
2. Staf laboratorium/bengkel/studio terampil mengoperasikan peralatan yang dimiliki



**Gambar 3h.** Hasil Survei Staf Laboratorium/Bengkel/Studio Terampil Mengoperasikan Peralatan yang Dimiliki

Gambar 3h menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna layanan laboratorium terhadap staf laboratorium/bengkel/studio terampil mengoperasikan peralatan yang dimiliki sebanyak 33% menyatakan sangat Puas, 64% menyatakan puas, 3% menyatakan kurang puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan pengoperasian peralatan oleh staf laboratorium/bengkel/studio yang terampil sudah baik.

### 3. Hasil analisis/produk dapat dipertanggungjawabkan



**Gambar 3i.** Hasil Survei laboratorium Memiliki Hasil Analisis/Produk yang dapat Dipertanggungjawabkan

Gambar 3i menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna layanan laboratorium terhadap Hasil analisis/produk yang dapat dipertanggungjawabkan sebanyak 33% menyatakan sangat Puas, 64% menyatakan puas, 3% menyatakan kurang puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil analisis/produk laboratorium yang dapat dipertanggungjawabkan sudah baik.

#### KRITERIA EMPHATHY

Berdasarkan hasil survei, untuk kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium dalam kriteria empathy adalah baik. Hasil tersebut dalam dilihat dari tabel 7 berikut.

**Tabel 7.** Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Laboratorium dalam Kriteria Emphathy

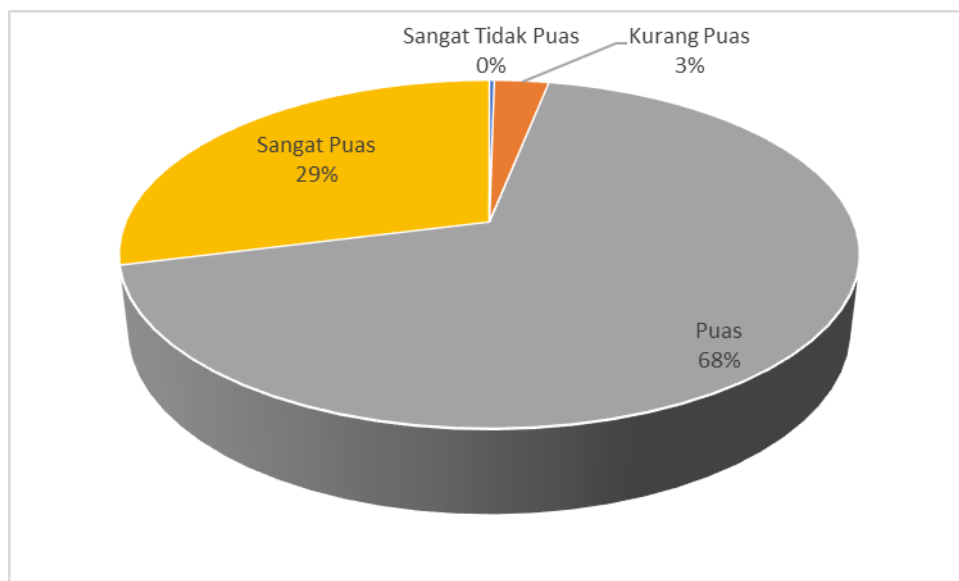
| Item Pertanyaan                            | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Sangat Tidak Puas | Rata-rata | Kinerja |
|--------------------------------------------|-------------|------|-------------|-------------------|-----------|---------|
| Ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio | 29%         | 68%  | 3%          | 0%                | 3.25      | Baik    |

|                                                                                                                        |     |     |    |    |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|----|----|------|------|
| mudah ditemui/dihubungi                                                                                                |     |     |    |    |      |      |
| Ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio menunjukkan sikap peduli dan responsif terhadap kebutuhan/ keluhan pengguna | 33% | 63% | 4% | 0% | 3.28 | Baik |
| Rata-rata                                                                                                              | 31% | 66% | 4% | 0% | 3.26 | Baik |

Tabel 7 di atas menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium berdasarkan rata-rata persentase dari setiap pertanyaan dalam kriteria empathy, sebanyak 31% menyatakan sangat Puas, 66% menyatakan puas, 4% menyatakan kurang puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas dengan rata-rata kinerja sebesar 3.26. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium dalam kriteria empathy menurut pandangan stakeholder sudah baik.

Berikut adalah rincian hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium untuk setiap butir pertanyaan dalam kriteria empathy:

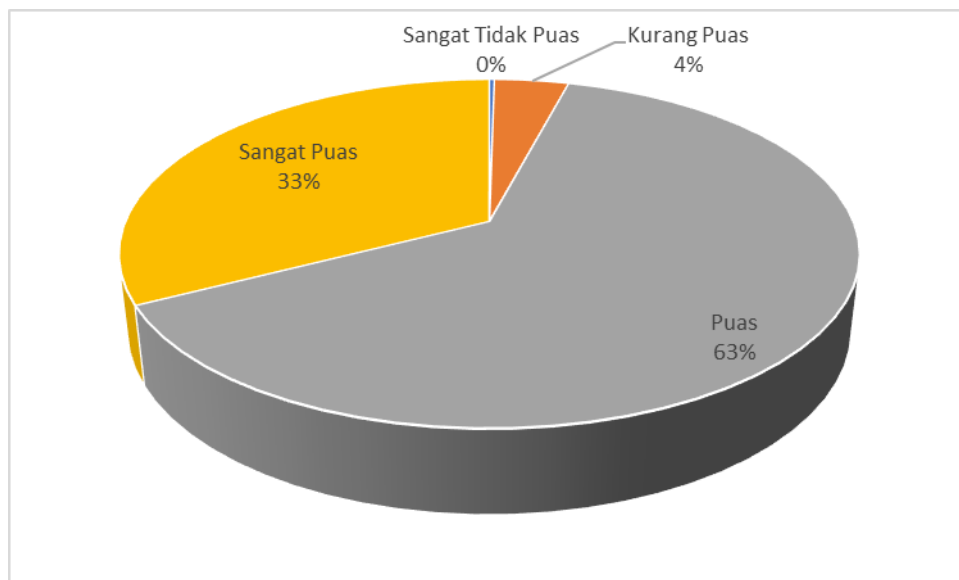
1. Ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio mudah ditemui/dihubungi



**Gambar 3j.** Hasil Survei Ketua dan Staf Laboratorium/Bengkel/Studio Mudah Ditemui/Dihubungi

Gambar 3j menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna layanan laboratorium terhadap ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio mudah ditemui/dihubungi sebanyak 29% menyatakan sangat Puas, 68% menyatakan puas, 3% menyatakan kurang puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas.. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio untuk ditemui/dihubungi sudah baik.

2. Ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio yang menunjukkan sikap peduli dan responsif terhadap kebutuhan/ keluhan pengguna



**Gambar 3k.** Hasil Survei Ketua dan Staf Laboratorium/Bengkel/Studio yang Menunjukkan

Sikap Peduli dan Responsif Terhadap Kebutuhan/ Keluhan Pengguna

Gambar 3k menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna layanan laboratorium terhadap ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio yang menunjukkan sikap peduli dan responsif tentang kebutuhan/ keluhan pengguna sebanyak 33% menyatakan sangat Puas, 63% menyatakan puas, 4% menyatakan kurang puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio yang menunjukkan sikap peduli dan responsif tentang kebutuhan/ keluhan sudah baik.

### KRITERIA TANGIBLE

Berdasarkan hasil survei, untuk kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium dalam kriteria tangible adalah baik. Hasil tersebut dalam dilihat dari tabel 8 berikut.

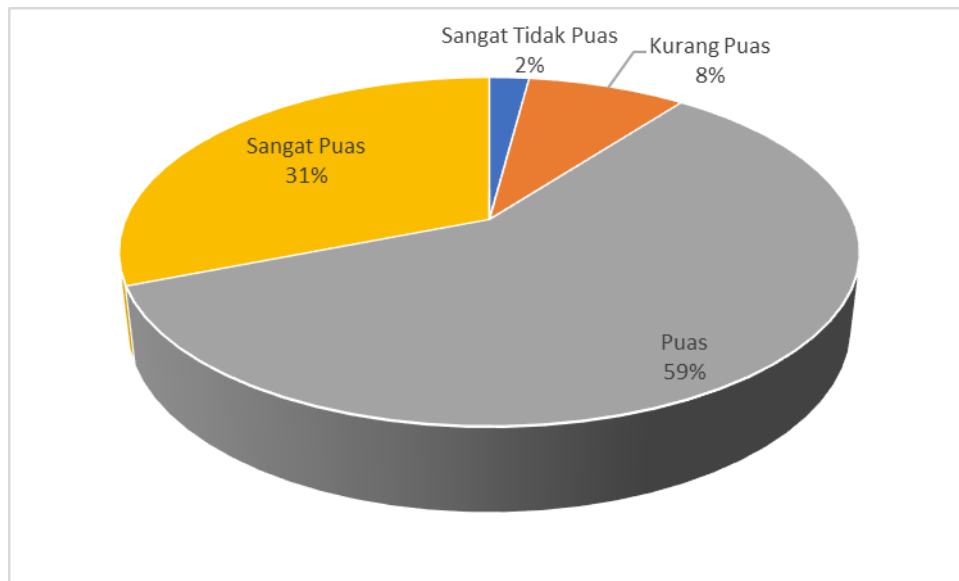
**Tabel 8.** Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Laboratorium dalam Kriteria Tangible

| Item Pertanyaan                                                 | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang | Rata-rata | Kinerja |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|------|-------|--------|-----------|---------|
| Sarana/prasarana laboratorium/bengkel/studio lengkap dan nyaman | 31%         | 59%  | 8%    | 2%     | 3.18      | Baik    |
| Rata-rata                                                       | 31%         | 59%  | 8%    | 2%     | 3.18      | Baik    |

Tabel 8 di atas menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium berdasarkan rata-rata persentase dari setiap pertanyaan dalam kriteria empathy, sebanyak 31% menyatakan sangat Puas, 59% menyatakan puas, 8% menyatakan kurang puas dan 2% menyatakan sangat tidak puas dengan rata-rata kinerja sebesar 3.18. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium dalam kriteria tangible menurut pandangan stakeholder sudah baik.

Berikut adalah rincian hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium untuk setiap butir pertanyaan dalam kriteria tangible:

1. Sarana/prasarana laboratorium/bengkel/studio lengkap dan nyaman



**Gambar 3l.** Hasil Survei Sarana/Prasarana Laboratorium/Bengkel/Studio Lengkap dan Nyaman

Gambar 3l menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna layanan laboratorium yang memiliki sarana/prasarana laboratorium/bengkel/studio lengkap dan nyaman terhadap sebanyak 31% menyatakan sangat Puas, 59% menyatakan puas, 8% menyatakan kurang puas dan 2% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan laboratorium yang memiliki sarana/prasarana laboratorium/bengkel/studio lengkap dan nyaman sudah baik.

### BAB III

#### SIMPULAN DAN TEMUAN

##### A. Simpulan

Simpulan survei kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium secara umum untuk selingkung FMIPA UNIB pada Tahun Ajaran Genap 2022/2023 adalah Baik (3.24). Rincian nilai rata-rata hasil kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan laboratorium selingkung FMIPA UNIB adalah sebagai berikut: Kriteria Reability (3.24), Kriteria Responsiveness (3.27), Kriteria Assurance (3.26), Kriteria Emphathy (3.27) dan Kriteria Tangible (3.18). Adapun rincian nya dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Hasil laporan ini dapat dijadikan acuan dalam menindaklanjuti temuan/ kelemahan demi perbaikan diperiode berikutnya.

| Kriteria       | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Sangat Tidak Puas | Rata-rata | Kinerja |
|----------------|-------------|------|-------------|-------------------|-----------|---------|
| Reability      | 31%         | 62%  | 6%          | 1%                | 3.24      | Baik    |
| Responsiveness | 33%         | 62%  | 4%          | 1%                | 3.27      | Baik    |
| Assurance      | 31%         | 63%  | 5%          | 1%                | 3.26      | Baik    |
| Emphathy       | 31%         | 66%  | 3%          | 1%                | 3.27      | Baik    |
| Tangible       | 31%         | 59%  | 8%          | 2%                | 3.18      | Baik    |

##### B. Temuan yang Memerlukan Tindak Lanjut

| Kriteria  | Temuan                                                                                                                                     |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reability | 5% responden menilai kurang puas dan 0% menilai sangat tidak puas untuk ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan |
|           | 4% responden menilai kurang puas dan 0% menilai sangat tidak puas untuk kebersihan dan kenyamanan laboratorium                             |
|           | 10% responden menilai kurang puas dan 0% menilai sangat tidak puas untuk sarana / prasarana laboratorium terawat dan berfungsi baik        |

|                |                                                                                                                                                                                                |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsiveness | 4% responden menilai kurang puas dan 1% menilai sangat tidak puas untuk ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna                 |
|                | 5% responden menilai kurang puas dan 1% menilai sangat tidak puas untuk ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio terbuka dengan kritik dan saran terkait pelayanan yang diberikan          |
|                | 5% responden menilai kurang puas dan 0% menilai sangat tidak puas untuk ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio dapat menyelesaikan persoalan secara cepat dan tepat                      |
| Assurance      | 9% responden menilai kurang puas dan 0% menilai sangat tidak puas untuk tersedia manual untuk setiap peralatan                                                                                 |
|                | 3% responden menilai kurang puas dan 0% menilai sangat tidak puas untuk staf laboratorium/bengkel/studio terampil mengoperasikan peralatan yang dimiliki                                       |
|                | 3% responden menilai kurang puas dan 0% menilai sangat tidak puas untuk hasil analisis/produk dapat dipertanggungjawabkan                                                                      |
| Emphathy       | 3% responden menilai kurang puas dan 0% menilai sangat tidak puas untuk ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio mudah ditemui/dihubungi                                                     |
|                | 4% responden menilai kurang puas dan 0% menilai sangat tidak puas untuk ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio menunjukkan sikap peduli dan responsif terhadap kebutuhan/ keluhan pengguna |
| Tangible       | 8% responden menilai kurang puas dan 2% menilai sangat tidak puas untuk sarana/prasarana laboratorium/bengkel/studio lengkap dan nyaman                                                        |

## LAMPIRAN

### KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LABORATORIUM/ BENGKEL/ STUDIO

Dengan Hormat,

Dalam rangka meningkatkan mutu Universitas Bengkulu (UNIB), maka pada saat dilakukan survei tentang kepuasan layanan Rektorat/Lembaga/Unit/Fakultas selingkung UNIB. Survei dilakukan dengan cara memilih jawaban yang telah tersedia (1 = *sangat tidak puas*, 2 = *tidak puas*, 3 = *puas*, 4 = *sangat puas*) dari pertanyaan dalam kuisisioner di bawah ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuisisioner kepuasan ini sangatlah besar artinya bagi kami untuk terus memperbaiki mutu layanan UNIB. Terimakasih kami ucapkan.

upmfmpa@unib.ac.id [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan



\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin \*

Pilih



Fakultas \*

Pilih



Pengguna \*

Pilih



# KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LABORATORIUM/ BENGKEL/ STUDIO

upmfmipa@unib.ac.id [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

## KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LABORATORIUM/ BENGKEL/ STUDIO

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan Universitas.

*Petunjuk pengisian:*

Berilah penilaian dengan kategori kepuasan :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan \*

Pilih ▼

Kebersihan dan kenyamanan laboratorium \*

Pilih ▼

Sarana / prasarana laboratorium terawat dan berfungsi baik \*

Pilih



Ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna \*

Pilih



Ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio terbuka dengan kritik dan saran terkait pelayanan yang diberikan \*

Pilih



Ketua dan staf laboratorium/ bengkel/ studio dapat menyelesaikan persoalan secara cepat dan tepat \*

Pilih



Tersedia manual untuk setiap peralatan \*

Pilih



Staf laboratorium/bengkel/studioampil mengoperasikan peralatan yang dimiliki \*

Pilih



Hasil analisis/produk dapat dipertanggungjawabkan \*

Pilih



Ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio mudah ditemui/dihubungi \*

Pilih



Ketua dan staf laboratorium/bengkel/studio menunjukkan sikap peduli dan responsif terhadap kebutuhan/ keluhan pengguna \*

Pilih



Sarana/prasarana laboratorium/bengkel/studio lengkap dan nyaman \*

Pilih



Saran/Kritik

Jawaban Anda