



LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LABORATORIUM



Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
TAHUN 2021

LAPORAN

**HASIL SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LABORATORIUM**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN
PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

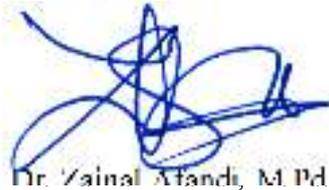
LAPORAN HASIL SURVEI

KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LABORATORIUM

Disusun Oleh

Dr. Amin Tohari, M.Si
Dr. Budiman Agung Pratama, M.Pd
Dr. Bambang Agus Sulistyono, M.Si
Novi Nitya Santi, S.Pd., M.Psi
Fatkur Rhozman, S.Pd., M.Pd
Rino Sardanto, S.Pd, M.Pd
Umi Mahdiyah, S.Pd, M.Si
Muhammad Najibulloh Muzaki, S.Kom., M.Cs
Tutut Indah Sulistiyowati, S.Pd., M.Si

Mengetahui,
Rektor



Dr. Zainal Afandi, M.Pd
NIDN. 0005086802

Kediri, 28 Oktober 2021
Ketua LPMPSDM



Siti Aizah, S.Kep. Ns., M.Kes
NIDN. 0714047701

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya, sehingga kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan laporan survei kepuasan pengguna layanan Laboratorium. Cakupan survey pada Laboratorium terdiri-dari reability/keadaan, responsiveness/daya tangkap, assurance/kepastian, emphaty/empati, dan tangible. Pengukuran masing- masing layanan Laboratorium secara tersirat terdapat pada instrumen kepuasan pengguna layanan Laboratorium .Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei maupun pembuatan laporan ini.

Semoga apa yang telah kita lakukan menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT Tuhan yang maha kuasa dan bermanfaat untuk peningkatan kualitas layanan. kami menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan baik dari segi tampilan, susunan kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari semua pihak.

Kediri, Oktober 2021
Ketua Tim

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Amin Tohari', with a large, stylized initial 'A'.

Dr. Amin Tohari, M.Si

DAFTAR ISI

	Hal
COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan.....	2
BAB II METODOLOGI SURVEI	3
A. Rencana dan Tahapan Survei	3
B. Waktu Pelaksanaan.....	4
BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN.....	5
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	20
INSTRUMEN	
TABULASI DATA	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mahasiswa Merupakan Elemen Penting Di Perguruan Tinggi Dalam Menjaga Keberlanjutan, Pengembangan Dan Kemajuan Perguruan Tinggi. Universitas Nusantara PGRI Kediri Memiliki Visi Yang Tercantum Dalam Peraturan YPLP PT PGRI Kediri Nomor 025 Tahun 2020 Tentang Statuta Universitas Nusantara PGRI Kediri Pada BAB II Pasal 3 Poin 2 Yaitu “Menjadi Perguruan Tinggi Dengan Reputasi Nasional Yang Unggul Dan Inovatif Dalam Pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Seni”. Selain Visi Universitas, Dalam Statuta Universitas Nusantara PGRI Kediri BAB II Pasal 4 Juga Menyebutkan Tujuan Universitas Yaitu “Menghasilkan Lulusan Yang Bermutu, Unggul, Dan Mandiri Dalam Pengembangan Diri Sesuai Dengan Bidang Keahliannya, Serta Mampu Berkembang Secara Profesional”.

Untuk Mencapai Visi Dan Tujuan tersebut, Universitas Nusantara PGRI Kediri Berusaha Memberikan Layanan Terbaik Kepada Mahasiswa. Layanan Laboratorium yang Ideal Adalah Tersedianya Jenis dan alat laboratorium tersedia, Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi, Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia, Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia, Ruang respresentif , Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai, Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai, Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi, Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah, Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan, Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi, Tata tertib di terapkan secara konsisten. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan Laboratorium yang diberikan oleh universitas nusantara PGRI Kediri, maka dilakukan survei kepuasan pengguna layanan Laboratorium. survei kepuasan pengguna layanan Laboratorium adalah program yang direncanakan dan dilaksanakan secara rutin setiap Akhir Semester Genap Oleh Lembaga Penjaminan Mutu Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan Laboratorium adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing fakultas terhadap layanan Laboratorium yang terdiri dari tersedianya Jenis dan alat laboratorium tersedia, Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi, Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia, Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia, Ruangan representatif, Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai, Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai, Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi, Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah, Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan, Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi, Tata tertib di terapkan secara konsisten.

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Rencana dan Tahapan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan Laboratorium direncanakan setiap akhir semester genap dengan tahapan yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Pengembangan instrumen dan desain penelitian

Instrumen yang digunakan berjenis angket tertutup dengan menggunakan skala *likert*. Instrumen disusun melalui *focus group discussion* (FGD) bidang Laboratorium bersama dengan tim survei kepuasan dan telah divalidasi oleh dua pakar bidang (psikometrik dan penilaian). Instrumen yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Subjek penelitian dalam survei kepuasan pengguna layanan Laboratorium adalah mahasiswa aktif Universitas Nusantara PGRI Kediri. Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif.

2. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mendistribusikan instrumen yang telah valid dan reliabel melalui link :

https://docs.google.com/forms/d/1zLjv1Nx1Zp4jLpZESoJn_k9Hkh9A5BSexa2mfD9lwy0/edit?usp=sharing.

Distribusi instrumen dilakukan dengan instruksi pimpinan melalui Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM) terhadap semua program studi di UNP Kediri sebagai unit kerja yang langsung berhubungan dengan mahasiswa. Survei dilakukan terhadap sebagian mahasiswa aktif (diambil sampel dengan menggunakan teknik sampling acak sederhana) pada tahun akhir semester genap 2020-2021.

3. Analisis data

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan pengguna layanan Laboratorium dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa antara lain layanan bimbingan dan konseling, layanan pembimbingan bakat dan minat, layanan kesejahteraan, dan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan. Respon yang telah diperoleh diolah menggunakan *software* SPSS sehingga diketahui frekuensi jawaban dari masing-masing item pertanyaan yang digunakan. Tingkat kepuasan

diukur dengan menggunakan metode *top two boxes* dengan cara menjumlahkan persentase yang diperoleh pada penilaian puas dan sangat puas.

4. Laporan hasil

Laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan Laboratorium disusun oleh tim di bawah koordinasi Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM).

B. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan pengguna layanan Laboratorium di laksanakan secara reguler pada setiap akhir semester genap (bulan Agustus). Setelah data terkumpul, pada awal bulan september data yang telah ditabulasi diolah dan dianalisis, kemudian dibuat laporan hasil survei.

BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

Survei kepuasan pengguna layanan Laboratorium menghasilkan respon terhadap item-item layanan Laboratorium dari 324 responden dari berbagai program studi yang tergabung di 4 (empat) fakultas di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Berikut adalah hasil analisis deskriptif masing-masing fakultas dari data yang telah diperoleh:

Tabel 3.1 Hasil analisis deskriptif layanan Laboratorium pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	0	0,0%	2	5%	26	69%	4	10%
item2	0	0,0%	2	5%	26	69%	4	10%
item3	0	0,0%	3	8%	24	64%	5	13%
item4	0	0,0%	5	13%	24	64%	3	8%
item5	0	0,0%	2	5%	25	68%	5	13%
item6	0	0,0%	3	8%	22	58%	7	18%
item7	0	0,0%	3	8%	24	64%	5	13%
item8	0	0,0%	3	8%	25	68%	4	10%
item9	0	0,0%	3	8%	25	68%	4	10%
item10	0	0,0%	2	5%	23	61%	7	18%
item11	0	0,0%	2	5%	23	61%	6	16%
item12	0	0,0%	2	5%	23	61%	7	18%

Sumber: Hasil survei layanan Laboratorium 2020/2021, diolah

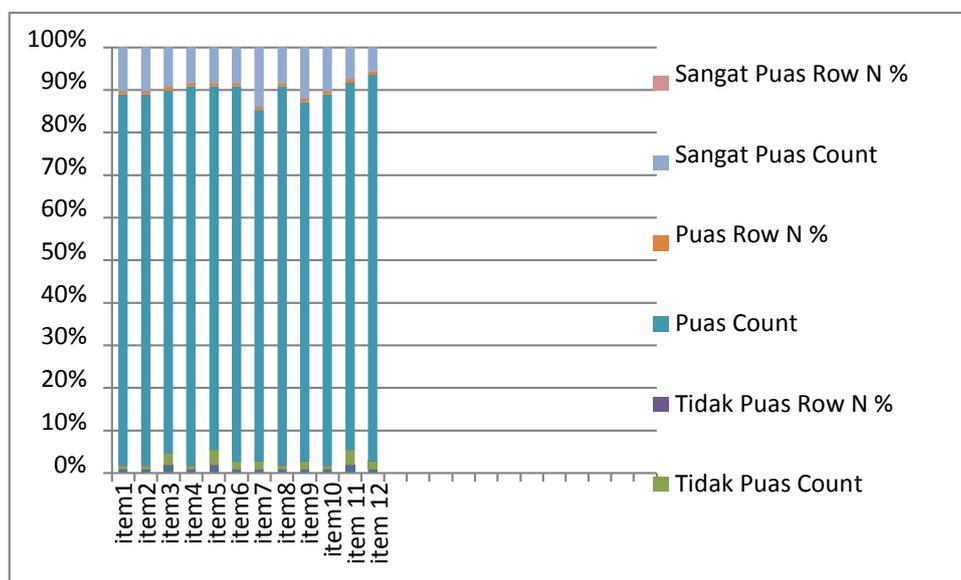
Berdasarkan tabel 3.1. tentang hasil analisis deskriptif layanan Laboratorium pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan Laboratorium dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu ” Jenis dan alat laboratorium tersedia” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 2 mahasiswa atau 5% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 26 mahasiswa atau 69% menyatakan puas, dan sebanyak 4 mahasiswa atau 10% menyatakan sangat puas. item 2 yaitu ” Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 2 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 26 mahasiswa atau 69,5% menyatakan puas, dan sebanyak 4 mahasiswa atau 10,5% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu ” Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 3 mahasiswa atau 0,8% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 24 mahasiswa atau 64,2% menyatakan puas, dan sebanyak 5 mahasiswa atau 13,8% menyatakan sangat puas. item 4 yaitu ” Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia ” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 5 mahasiswa atau 13% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 24 mahasiswa atau 68,7% menyatakan puas, dan sebanyak 3 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat puas. item 5 yaitu ” Ruang resprensentif” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 2 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 25 mahasiswa atau 68,5% menyatakan puas, dan sebanyak 5 mahasiswa atau 13,5% menyatakan sangat puas.

Tabel 3.1 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu ” Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai ” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 3 mahasiswa atau 0,8% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 22 mahasiswa atau 58,3% menyatakan puas, dan sebanyak 7 mahasiswa atau 18,7% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu ” Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 3 mahasiswa atau 0,8% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 24 mahasiswa atau 64,7% menyatakan puas, dan sebanyak 5 mahasiswa atau 13,3% menyatakan sangat puas. item 8 yaitu ” Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 3 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 25 mahasiswa atau 66% menyatakan puas, dan sebanyak 5 mahasiswa atau 10% menyatakan

sangat puas. item 9 yaitu ” Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah ” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 3 mahasiswa atau 0,8% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 25 mahasiswa atau 66,1% menyatakan puas, dan sebanyak 4 mahasiswa atau 10% menyatakan sangat puas. item 10 yaitu ” Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 2 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mahasiswa atau 58% % menyatakan puas, dan sebanyak 7 atau 18 % menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu ” Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi ” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 2 mahasiswa atau 0,5% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mahasiswa atau 58,7% menyatakan puas, dan sebanyak 6 mahasiswa atau 18% menyatakan sangat puas. item 12 yaitu ” Tata tertib di terapkan secara konsisten” dikatahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 2 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mahasiswa atau 64,5% menyatakan puas, dan sebanyak 7 mahasiswa atau 18% menyatakan sangat puas.

secara visual, deskripsi terhadap layanan Laboratorium dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.1. Hasil kepuasan layanan Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan Laboratorium ditentukan dengan menggunakan metode *top two boxes*, yaitu penjumlahan persentase jawaban pada 2 (dua) skor tertinggi dari analisis deskriptif. Perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) terhadap layanan Laboratorium adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Tingkat kepuasan layanan Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Jenis dan alat laboratorium tersedia	0,0%	5%	69%	10%	84%
2	Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi	0,0%	5%	69%	10%	84%
3	Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia	0,0%	8%	64%	13%	85%
4	Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia	0,0%	13%	64%	8%	85%
5	Ruangan respresentif	0,0%	5%	68%	13%	86%
6	Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai	0,0%	8%	58%	18%	84%
7	Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai	0,0%	8%	64%	13%	85%
8	Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi	0,0%	8%	68%	10%	86%
9	Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah	0,0%	8%	68%	10%	86%
10	Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan	0,0%	5%	61%	18%	84%
11	Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi	0,0%	5%	61%	16%	82%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
12	Tata tertib di terapkan secara konsisten	0,0%	5%	61%	18%	84%

Sumber: Hasil survei layanan Laboratorium 2020/2021, diolah

Berdasarkan tabel 3.2. tentang tingkat kepuasan layanan Laboratorium fakultas ekonomi dan bisnis (feb) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item ” Jenis dan alat laboratorium tersedia” adalah sebesar 84%; tingkat kepuasan pada item ” Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi” adalah sebesar 84%; tingkat kepuasan pada item ” Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia” adalah sebesar 85%; tingkat kepuasan pada item ” Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia” adalah sebesar 86%; tingkat kepuasan pada item ” Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai” adalah sebesar 84%; tingkat kepuasan pada item ” Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai” adalah sebesar 85%; tingkat kepuasan pada item ” Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi” adalah sebesar 86%; tingkat kepuasan pada item ” Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah” adalah sebesar 86%; tingkat kepuasan pada item ” Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan” adalah sebesar 84%; tingkat kepuasan pada item ” Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi” adalah sebesar 82%; tingkat kepuasan pada item” Tata tertib di terapkan secara konsisten” adalah sebesar 84%;

Tabel 3.3 Hasil analisis deskriptif layanan Laboratorium pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	0	0,0%	3	3,4%	73	83,0%	12	13,6%
item2	0	0,0%	3	3,4%	72	81,8%	13	14,8%
item3	0	0,0%	5	5,7%	71	80,7%	12	13,6%
item4	0	0,0%	3	3,4%	72	81,8%	13	14,8%
item5	0	0,0%	4	4,5%	70	79,5%	14	15,9%
item6	0	0,0%	3	3,4%	71	80,7%	14	15,9%
item7	0	0,0%	4	4,5%	68	77,3%	16	18,2%
item8	0	0,0%	4	4,5%	69	78,4%	15	17,0%

item9	0	0,0%	4	4,5%	66	75,0%	18	20,5%
item10	0	0,0%	3	3,4%	69	78,4%	16	18,2%
item11	1	1,1%	7	8,0%	65	73,9%	15	17,0%
item12	0	0,0%	4	4,5%	68	77,3%	16	18,2%

Sumber: Hasil survei layanan Laboratorium 2020/2021, diolah

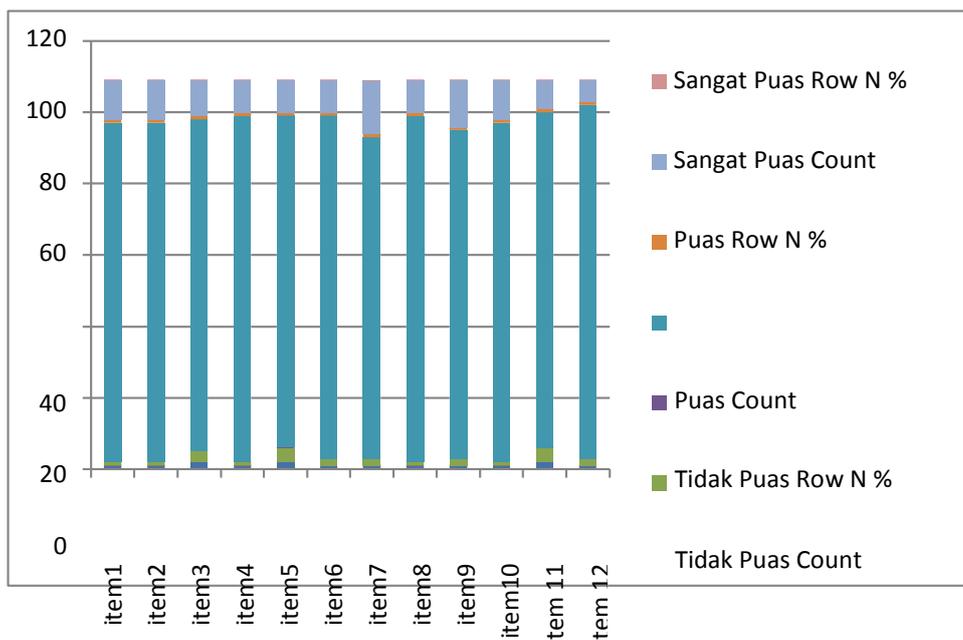
Berdasarkan tabel 3.3. tentang hasil analisis deskriptif layanan Laboratorium pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan Laboratorium dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu ” Jenis dan alat laboratorium tersedia” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 3 mahasiswa atau 3.4% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 73 mahasiswa atau 83% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 13,6% menyatakan sangat puas. item 2 yaitu ” Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 3 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 72 mahasiswa atau 81,8% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 14,8% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu ” Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 5 mahasiswa atau 5,7% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 71 mahasiswa atau 80,2% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 13,6% menyatakan sangat puas. item 4 yaitu ” Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 3 mahasiswa atau 3,4% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 72 mahasiswa atau 80,% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 14,4% menyatakan sangat puas. item 5 yaitu ” Ruangannya respresentatif” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 4 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 70 mahasiswa atau 79,5% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 15,9% menyatakan sangat puas.

Tabel 3.3 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu ” Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai ” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 3 mahasiswa atau 3,4% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 71 mahasiswa atau 80,2% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 15,8% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu ” Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai”

diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 4 mahasiswa atau 4,5% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 68 mahasiswa atau 77,3% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 18,2% menyatakan sangat puas. item 8 yaitu " Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 4 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 69 mahasiswa atau 78% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 17% menyatakan sangat puas. item 9 yaitu " Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah " diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 4 mahasiswa atau 4,5% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 69 mahasiswa atau 78,1% menyatakan puas, dan sebanyak 18 mahasiswa atau 20,5% menyatakan sangat puas. item 10 yaitu " Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 3 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 69 mahasiswa atau 78% % menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 18 % menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu " Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi " diketahui t ada 1 mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 7 mahasiswa atau 8% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 65 mahasiswa atau 73,9% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 17% menyatakan sangat puas. item 12 yaitu " Tata tertib di diterapkan secara konsisten" dikatahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 4 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 68 mahasiswa atau 77,3% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 18,2% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan Laboratorium dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.2. Hasil kepuasan layanan Laboratorium Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan Laboratorium ditentukan dengan menggunakan metode *top two boxes*, yaitu penjumlahan persentase jawaban pada 2 (dua) skor tertinggi dari analisis deskriptif. Perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) terhadap layanan Laboratorium adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4. Tingkat kepuasan layanan Laboratorium Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Jenis dan alat laboratorium tersedia	0,0%	3,4%	83,0%	13,6%	96,6%
2	Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi	0,0%	3,4%	81,8%	14,8%	96,6%
3	Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia	0,0%	5,7%	80,7%	13,6%	94,3%
4	Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia	0,0%	3,4%	81,8%	14,8%	96,6%
5	Ruangan respresentif	0,0%	4,5%	79,5%	15,9%	95,5%
6	Meja dan kursi laboratorium	0,0%	3,4%	80,7%	15,9%	96,6%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
	tersedia memadai					
7	Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai	0,0%	4,5%	77,3%	18,2%	95,5%
8	Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi	0,0%	4,5%	78,4%	17,0%	95,5%
9	Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah	0,0%	4,5%	75,0%	20,5%	95,5%
10	Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan	0,0%	3,4%	78,4%	18,2%	96,6%
11	Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi	1,1%	8,0%	73,9%	17,0%	90,9%
12	Tata tertib di terapkan secara konsisten	0,0%	4,5%	77,3%	18,2%	95,5%

Sumber: Hasil survei layanan Laboratorium 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.4. tentang tingkat kepuasan layanan Laboratorium Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item " Jenis dan alat laboratorium tersedia" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada item " Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada item " Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia" adalah sebesar 94,3%; tingkat kepuasan pada item " Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada item " Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada item " Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai" adalah sebesar 95,5%; tingkat kepuasan pada item " Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi" adalah sebesar 95,5%; tingkat kepuasan pada item " Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah" adalah sebesar 95,6%; tingkat kepuasan pada item " Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada item " Pengaturan

alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi” adalah sebesar 90,9%; tingkat kepuasan pada item” Tata tertib di terapkan secara konsisten” adalah sebesar 95,5%;

Tabel 3.5 Hasil analisis deskriptif layanan Laboratorium pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	1	0,9%	1	0,9%	95	88,0%	11	10,2%
item2	1	0,9%	1	0,9%	95	88,0%	11	10,2%
item3	2	1,9%	3	2,8%	93	86,1%	10	9,3%
item4	1	0,9%	1	0,9%	97	89,8%	9	8,3%
item5	2	1,9%	4	3,7%	93	86,1%	9	8,3%
item6	1	0,9%	2	1,9%	96	88,9%	9	8,3%
item7	1	0,9%	2	1,9%	90	83,3%	15	13,9%
item8	1	0,9%	1	0,9%	97	89,8%	9	8,3%
item9	1	0,9%	2	1,9%	92	85,2%	13	12,0%
item10	1	0,9%	1	0,9%	95	88,0%	11	10,2%
item11	2	1,9%	4	3,7%	94	87,0%	8	7,4%
item12	1	0,9%	2	1,9%	99	91,7%	6	5,6%

Sumber: Hasil survei layanan Laboratorium 2020/2021, diolah

Berdasarkan tabel 3.5. tentang hasil analisis deskriptif layanan Laboratorium pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan Laboratorium dapat dijelaskan melalui item- item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu ” Jenis dan alat laboratorium tersedia” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 1 mahasiswa atau 0.9 % yang menyatakan tidak puas, sebanyak 95 mahasiswa atau 88% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 10% menyatakan sangat puas. item 2 yaitu ” Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 1 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 95 mahasiswa atau 88% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 10,2% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu ” Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu

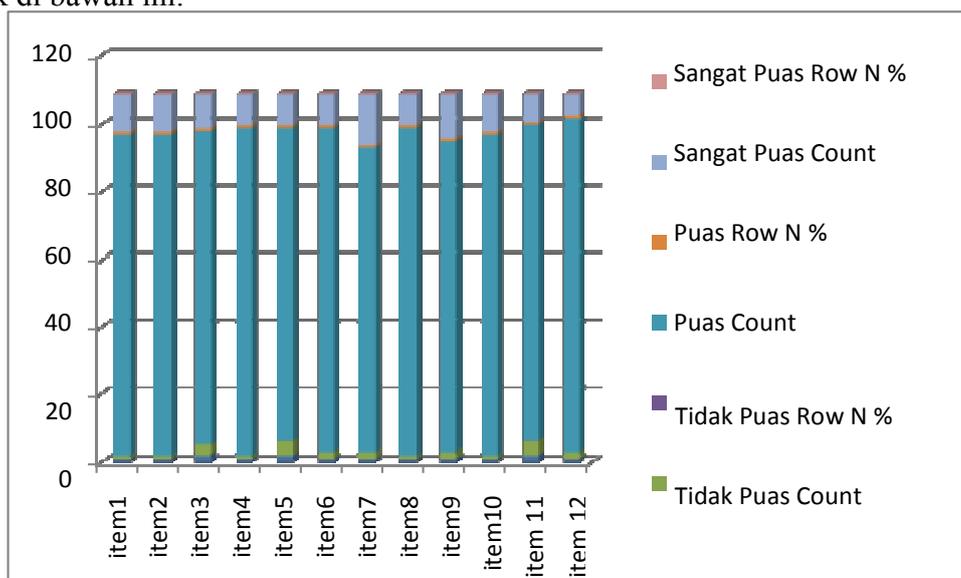
tersedia” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 3 mahasiswa atau 2,8% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 93 mahasiswa atau 86,2% menyatakan puas, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 9,3% menyatakan sangat puas. item 4 yaitu ” Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 1 mahasiswa atau 0,9% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 97 mahasiswa atau 89,8 % menyatakan puas, dan sebanyak 9 mahasiswa atau 8,3% menyatakan sangat puas. item 5 yaitu ” Ruang resprensentif” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 4 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 93 mahasiswa atau 86,1% menyatakan puas, dan sebanyak 9 mahasiswa atau 8,3% menyatakan sangat puas.

Tabel 3.5 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu ” Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai ” diketahui ada 1 mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 2 mahasiswa atau 0,9% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 96 mahasiswa atau 88,9% menyatakan puas, dan sebanyak 9 mahasiswa atau 8,3% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu ” Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 2 mahasiswa atau 1,9% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 90 mahasiswa atau 83,3% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 13,9% menyatakan sangat puas. item 8 yaitu ” Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi” diketahui ada 1 mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 2 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 97 mahasiswa atau 89% menyatakan puas, dan sebanyak 9 mahasiswa atau 8,3% menyatakan sangat puas. item 9 yaitu ” Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah ” diketahui ada 1 mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 2 mahasiswa atau 1,9% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 92 mahasiswa atau 85,2% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 12% menyatakan sangat puas. item 10 yaitu ” Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan” diketahui ada 1 mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 1 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 95 mahasiswa atau 88% % menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 10,2 % menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu ” Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi ” diketahui ada 2 mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 4 mahasiswa atau 3,7% yang

menyatakan tidak puas, sebanyak 94 mahasiswa atau 87% menyatakan puas, dan sebanyak 8 mahasiswa atau 7,4% menyatakan sangat puas. item 12 yaitu ” Tata tertib di terapkan secara konsisten” diketahui ada 1 mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 2 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 99 mahasiswa atau 91,5% menyatakan puas, dan sebanyak 6 mahasiswa atau 5,6 % menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan Laboratorium dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.3. Hasil kepuasan layanan Laboratorium Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan Laboratorium ditentukan dengan menggunakan metode *top two boxes*, yaitu penjumlahan persentase jawaban pada 2 (dua) skor tertinggi dari analisis deskriptif. Perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) terhadap layanan Laboratorium adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.6. Tingkat kepuasan layanan Laboratorium
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021**

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Jenis dan alat laboratorium tersedia	0,9%	0,9%	88,0%	10,2%	98,1%
2	Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi	0,9%	0,9%	88,0%	10,2%	98,1%
3	Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia	1,9%	2,8%	86,1%	9,3%	95,4%
4	Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia	0,9%	0,9%	89,8%	8,3%	98,1%
5	Ruangan respresentif	1,9%	3,7%	86,1%	8,3%	94,4%
6	Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai	0,9%	1,9%	88,9%	8,3%	97,2%
7	Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai	0,9%	1,9%	83,3%	13,9%	97,2%
8	Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi	0,9%	0,9%	89,8%	8,3%	98,1%
9	Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah	0,9%	1,9%	85,2%	12,0%	97,2%
10	Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan	0,9%	0,9%	88,0%	10,2%	98,1%
11	Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi	1,9%	3,7%	87,0%	7,4%	94,4%
12	Tata tertib di terapkan secara konsisten	0,9%	1,9%	91,7%	5,6%	97,2%

Sumber: Hasil survei layanan Laboratorium 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.6. tentang tingkat kepuasan layanan Laboratorium Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat

kepuasan pada item ” Jenis dan alat laboratorium tersedia” adalah sebesar 98%; tingkat kepuasan pada item ” Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi” adalah sebesar 98%; tingkat kepuasan pada item ” Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia” adalah sebesar 95%; tingkat kepuasan pada item ” Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia” adalah sebesar 98%; tingkat kepuasan pada item ” Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai” adalah sebesar 94%; tingkat kepuasan pada item ” Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai” adalah sebesar 97%; tingkat kepuasan pada item ” Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi” adalah sebesar 98%; tingkat kepuasan pada item ” Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah” adalah sebesar 97%; tingkat kepuasan pada item ” Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan” adalah sebesar 98%; tingkat kepuasan pada item ” Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi” adalah sebesar 94%; tingkat kepuasan pada item” Tata tertib di terapkan secara konsisten” adalah sebesar 97%;

Tabel 3.7 Hasil analisis deskriptif layanan Laboratorium pada Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	0	0,0%	10	2%	76	68%	25	22,5%
item2	0	0,0%	15	4%	74	66,6%	22	19%
item3	0	0,0%	10	2,6%	72	64%	29	26%
item4	0	0,0%	13	3,4%	68	61%	27	24%
item5	0	0,0%	7	1,8%	79	71,1%	25	22,5%
item6	0	0,0%	11	2,9%	70	63%	29	26%
item7	0	0,0%	9	2,4%	73	65%	29	26%
item8	0	0,0%	7	1,8%	78	70%	24	21%
item9	0	0,0%	6	1,6%	80	72%	24	21%
item10	0	0,0%	6	1,6%	74	66,6%	30	27%
item11	0	0,0%	6	1,6%	77	69%	27	24%
item12	0	0,0%	5	1,3%	73	65%	31	27,7%

Sumber: Hasil survei layanan Laboratorium 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.7. tentang hasil analisis deskriptif layanan Laboratorium pada Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan Laboratorium dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 "Jenis dan alat laboratorium tersedia" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 10 mahasiswa atau 2% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 76 mahasiswa atau 68% menyatakan puas, dan sebanyak 25 mahasiswa atau 22,5% menyatakan sangat puas. item 2 yaitu "Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas,

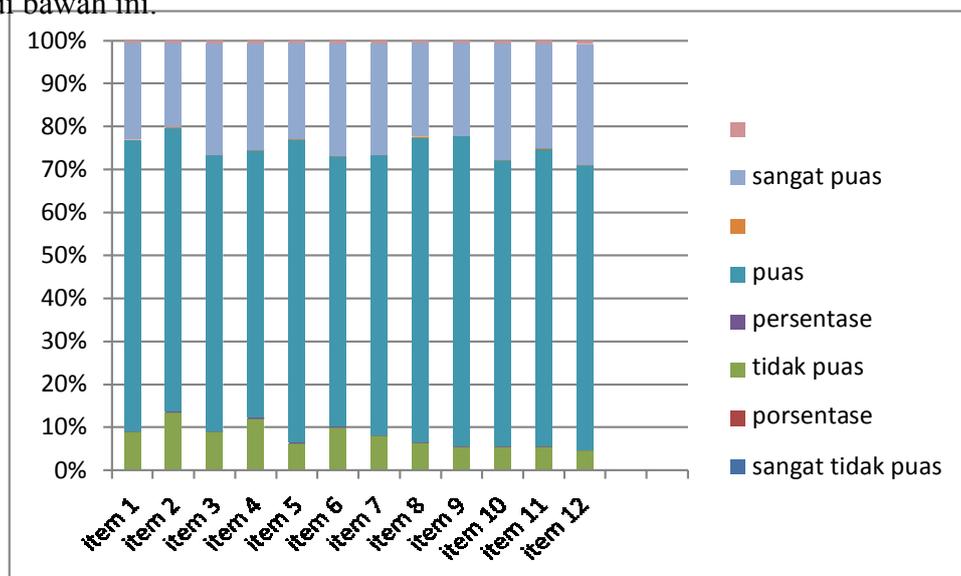
ada 15 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 74 mahasiswa atau 66,5% menyatakan puas, dan sebanyak 22 mahasiswa atau 19% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu "Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 10 mahasiswa atau 2,6% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 72 mahasiswa atau 64,2% menyatakan puas, dan sebanyak 29 mahasiswa atau 26% menyatakan sangat puas. item 4 yaitu "Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 13 mahasiswa atau 3,4% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 68 mahasiswa atau 61% menyatakan puas, dan sebanyak 27 mahasiswa atau 24% menyatakan sangat puas. item 5 yaitu "Ruangan representatif" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 7 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 79 mahasiswa atau 71,5% menyatakan puas, dan sebanyak 25 mahasiswa atau 22,5% menyatakan sangat puas.

Tabel 3.1 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu "Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 9 mahasiswa atau 2,4% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 73 mahasiswa atau 65% menyatakan puas, dan sebanyak 29 mahasiswa atau 26% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu "Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 9 mahasiswa atau 2,4% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 73 mahasiswa atau 65% menyatakan puas, dan sebanyak 29 mahasiswa atau 26% menyatakan sangat puas. item 8 yaitu "Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat

tidak puas, ada 7 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 78 mahasiswa atau 70% menyatakan puas, dan sebanyak 24 mahasiswa atau 21 % menyatakan sangat puas. item 9 yaitu ” Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah ” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 6 mahasiswa atau 1,6% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 80 mahasiswa atau 72% menyatakan puas, dan sebanyak 24 mahasiswa atau 21% menyatakan sangat puas. item 10 yaitu ” Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 6 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 74 mahasiswa atau 66% menyatakan puas, dan sebanyak 30 atau 27 % menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu ” Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi ” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 6 mahasiswa atau 1,6% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 77 mahasiswa atau 69% menyatakan puas, dan sebanyak 27 mahasiswa atau 24% menyatakan sangat puas. item 12 yaitu ” Tata tertib di terapkan secara konsisten” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, ada 5 mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 73 mahasiswa atau 65% menyatakan puas, dan sebanyak 31 mahasiswa atau 27,7% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan Laboratorium dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.4. Hasil kepuasan layanan Laboratorium

Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan Laboratorium ditentukan dengan menggunakan metode *top two boxes*, yaitu penjumlahan persentase jawaban pada 2 (dua) skor tertinggi dari analisis deskriptif. Perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik (FT) terhadap layanan Laboratorium adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.8. Tingkat kepuasan layanan Laboratorium
Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021**

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Jenis dan alat laboratorium tersedia	0,0%	2%	68%	22,5%	92,5%
2	Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi	0,0%	4%	66,6%	19%	89,6%
3	Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia	0,0%	2,6%	64%	26%	92,6%
4	Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia	0,0%	3,4%	61%	24%	88%
5	Ruangan resprensentif	0,0%	1,8%	71,1%	22,5%	95,4%
6	Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai	0,0%	2,9%	63%	26%	91,9%
7	Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai	0,0%	2,4%	65%	26%	93,4%
8	Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi	0,0%	1,8%	70%	21%	92,8%
9	Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah	0,0%	1,6%	72%	21%	94,6%
10	Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan	0,0%	1,6%	66,6%	27%	94,9%
11	Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna	0,0%	1,6%	69%	24%	94,6%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
	mencukupi					
12	Tata tertib di terapkan secara konsisten	0,0%	1,3%	65%	27,7%	94%

Sumber: Hasil survei layanan Laboratorium 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.8. tentang tingkat kepuasan layanan Laboratorium F akultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021 bahwa tingkat kepuasan pada item " Jenis dan alat laboratorium tersedia" adalah sebesar 92,5%; tingkat kepuasan pada item " Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi" adalah sebesar 89%; tingkat kepuasan pada item " Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia" adalah sebesar 92,6%; tingkat kepuasan pada item " Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia" adalah sebesar 88%; tingkat kepuasan pada item " Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai" adalah sebesar 91,4%; tingkat kepuasan pada item " Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai" adalah sebesar 93,4%; tingkat kepuasan pada item " Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi" adalah sebesar 92,8%; tingkat kepuasan pada item " Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah" adalah sebesar 94,6%; tingkat kepuasan pada item " Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan" adalah sebesar 94,9%; tingkat kepuasan pada item " Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna mencukupi" adalah sebesar 94,6%; tingkat kepuasan pada item " Tata tertib di terapkan secara konsisten" adalah sebesar 94%;

Berdasarkan analisis deskriptif dan tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing fakultas di universitas nusantara PGRI Kediri terhadap layanan laboratorium dapat dijelaskan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa nyaman dan fasilitasnya memadai. dimana mulai dari staf laboratorium yang memberikan pelayanan yang sopan dan ramah, maupun dari aspek sarana dan prasarana yang ada dalam laboratorium juga memberikan pengaruh yang cukup baik dimana sarana dan prasarana yang tersedia memberikan tingkat kenyamanan yang layak, serta penataan ruangan yang bersih dan rapi. namun demikian pihak laboratorium akan selalu melakukan sosialisasi terkait dengan informasi akademik maupun pelayanan akademik yang berkaitan dengan surat menyurat dan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerjanya agar yang dibutuhkan oleh mahasiswa dapat terpenuhi. selanjutnya untuk kedepan laboratorium akan lebih meningkatkan pelayanan, terutama

pada pelayanan yang berbasis daring. karena sejak ada pandemi covid-19, pelayanan secara daring telah di terapkan dan lebih mempermudah mahasiswa dalam menggunakan layanan laboratorium.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui semua item memiliki tingkat kepuasan di atas 80%. Dengan demikian tingkat kepuasan pengguna layanan Laboratorium telah dipersepsikan dengan baik oleh para mahasiswa, tingkat kepuasan yang diperoleh di tahun akademik 2020-2021 perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi.



YAYASAN PEMBINA LEMBAGA PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI PGRI KEDIRI
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
Status “*Terakreditasi Baik Sekali*”
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
SK BAN PT Nomor 671/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2021, Tanggal 21 Juli 2021
Alamat: Jalan K.H. Achmad Dahlan Nomor 76, Telepon & Faksimile (0354) 771576, 771503 Kediri
email: lpmpsdm@unpkediri.ac.id

Lampiran 1. Angket Kepuasan pelayanan Laboratorium

A. PENGANTAR

- a. Dalam rangka pelaksanaan survei kepuasan Laboratorium Tim Survei Kepuasan Universitas Nusantara PGRI Kediri melakukan penjangkaran informasi terkait kepuasan mahasiswa .
- b. Kesiapan Anda mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Unit Kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan lembaga.
- c. Jawaban yang Anda berikan dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif bagi Anda dan bagi siapapun.

B. IDENTITAS

1. Prodi :
.....
2. Nama :
.....
3. NPM :

C. PETUNJUK DAN ASPEK PENILAIAN

Berilah jawaban yang jujur dengan cara melingkari salah satu angka dalam skala dengan ketentuan:

Skala 1 = Sangat Tidak Puas

Skala 2 = Tidak Puas

Skala 3 = Puas

Skala 4 = Sangat Puas

No	Aspek Penilaian Layanan laboratorium	Pilihan jawaban			
		1	2	3	4
	Sarana laboratorium	1	2	3	4
1	Jenis dan alat laboratorium tersedia				
2	Jumlah alat dan bahan – bahan yang di butuhkan mencukupi				
3	Panduan laboratorium sesuai bidang ilmu tersedia				
4	Buku referensi sesuai bidang ilmu tersedia				
	Prasarana Laboratorium	1	2	3	4
1	Ruangan respresentif				
2	Meja dan kursi laboratorium tersedia memadai				
3	Fasilitas diskusi laboratorium tersedia memadai				
4	Tempat referensi laboratorium tersedia mencukupi				
	Pelayanan laboratorium	1	2	3	4
1	Prosedur yang di berlakukan di laboratorium mudah				
2	Pengaturan alat dan bahan tertata dengan rapi dan memperhatikan keamanan				
3	Pengaturan alat dan bahan memudahkan pengguna				
4	Tata tertib di terapkan secara konsisten				

29	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
38	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
39	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
44	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
49	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
150	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
163	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
164	2	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
171	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
172	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
173	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3

290	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
292	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3
293	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
300	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3
307	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
308	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
310	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
311	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
312	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
318	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3



Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
Jalan K.H. Achmad Dahlan Nomor 76 Kediri