

## Analisis Kepuasan Pengguna Laboratorium Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret

**Aster Cahyaning Tyas**

Universitas Sebelas Maret

Email: [aster@student.uns.ac.id](mailto:aster@student.uns.ac.id)

**Tutik Susilowati**

Universitas Sebelas Maret

Email: [susilowatitutik@staff.uns.ac.id](mailto:susilowatitutik@staff.uns.ac.id)

**Abstract.** *This research aims to (1) determine the satisfaction of students of the Office Administration Education Program 2021 and 2022 cohorts as laboratory users. (2) identify the attributes that are high priority and low priority in student satisfaction as laboratory users. This research is a quantitative study involving the population of active student users of the laboratory facilities in the Office Administration Education Program at the Faculty of Teacher Training and Education, Universitas Sebelas Maret, namely students from the 2021 and 2022 cohorts totaling 280 students. Sampling from the quantitative data population used probability sampling with Simple Random Sampling technique involving 155 students. Data collection was conducted by distributing research questionnaires. Data analysis technique used the important performance analysis (IPA) method with the assistance of IBM SPSS version 22 software. The research results indicate that (1) students are not yet satisfied with the laboratory services of PAP FKIP UNS as evidenced by student satisfaction for all attributes being < 100% with an average conformity rate of 70%. The gap analysis results indicate that all statements have negative values with an average performance of 2.66 and an average importance of 3.79. (2) There are high priority attributes with an average importance > 3.79 but an average performance < 2.66, namely the competence of laboratory personnel, completeness, and suitability of laboratory equipment. Meanwhile, low priority attributes have an average importance < 3.79 and an average performance < 2.66, including the modernity of laboratory equipment, timeliness of service, readiness and responsiveness of laboratory personnel, as well as the availability of first aid kits in the laboratory.*

**Keywords:** *Satisfaction, Importance, Service, Laboratory*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2021 dan 2022 sebagai pengguna laboratorium. (2) mengetahui atribut apa saja yang menjadi *high priority* dan *low priority* dalam kepuasan mahasiswa sebagai pengguna laboratorium. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi mahasiswa aktif pengguna fasilitas laboratorium Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret yaitu mahasiswa angkatan tahun 2021 dan 2022 yang berjumlah 280 mahasiswa. Adapun pengambilan sampel dari populasi data kuantitatif, teknik yang digunakan yaitu teknik sampel probabilitas dengan menggunakan sampel acak sebanyak 155 mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian. Teknik analisis data menggunakan metode *important performance analysis* (IPA) dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 22. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) mahasiswa belum puas terhadap pelayanan laboratorium PAP FKIP UNS dibuktikan dengan kepuasan mahasiswa pada seluruh atribut memiliki presentase < 100% dengan rata-rata kesesuaian sebesar 70%. Hasil analisis *gap* menunjukkan semua pernyataan bernilai negatif dengan rata-rata kinerja 2,66 dan rata-rata kepentingan 3,79. (2) Terdapat atribut *high priority* dengan rata-rata kepentingan > 3,79 namun rata-rata kinerjanya < 2,66, yaitu kecakapan petugas laboratorium, kelengkapan dan kelayakan peralatan laboratorium. Sementara itu, atribut *low priority* memiliki rata-rata kepentingan < 3,79 namun rata-rata kinerjanya < 2,66 yaitu kemoderenan peralatan laboratorium, ketepatan waktu pelayanan, kesiapan dan ketanggapan petugas laboratorium serta ketersediaan P3K di laboratorium.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Kepentingan, Layanan, Laboratorium

## PENDAHULUAN

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran (PAP) merupakan salah satu Prodi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta (FKIP UNS). Prodi ini menyiapkan mahasiswa untuk menjadi pendidik, praktisi, dan wirausaha bidang Administrasi Perkantoran (Kurikulum PAP, 2020, hlm. 27). Banyak mata kuliah yang bersifat praktis atau aplikatif yang dilaksanakan pada Prodi PAP seperti, teknologi perkantoran, kesekretarisan, manajemen kearsipan, simulasi bisnis perkantoran, dan korespondensi. Dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran yang berbasis praktik tersebut, diperlukan laboratorium sebagai fasilitas belajar. Apabila dilihat dari fungsinya, laboratorium dijadikan sebagai tempat peserta didik untuk belajar, memahami, mengembangkan keterampilan, dan mengaplikasikan tentang teori yang telah di dapat waktu pembelajaran di dalam kelas (Marlan, 2020, hlm. 69).

Dalam studi administrasi perkantoran, keberadaan laboratorium merupakan salah satu elemen penunjang bidang administrasi perkantoran dalam dunia pendidikan untuk mengaplikasikan proses kegiatan administrasi. Peran laboratorium dalam pelaksanaan pembelajaran praktik harus didukung dengan optimalisasi kualitas laboratorium. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan laboratorium adalah dengan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna laboratorium. Evaluasi kepuasan mahasiswa berkaitan dengan perbedaan antara harapan dan tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa. Teori model *servqual* mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna laboratorium terhadap pelayanan yang diberikan. *gap* ini terdiri dari lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu *tangibles* (fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Rachmawati & Fitriani, 2023).

Prodi PAP mempunyai 4 laboratorium, yaitu laboratorium teknologi perkantoran modern (*office technology*), laboratorium *keyboarding*, laboratorium MICE dan laboratorium *mini office*. Dalam menunjang pelaksanaan pembelajaran praktik, disediakan peralatan dan perlengkapan yang berbeda beda pada setiap laboratorium. Dengan pengelolaan laboratorium yang baik, tentu esensi dari kegiatan pembelajaran akan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Namun pada kenyataannya, kondisi laboratorium sekarang ini kurang representatif. Berdasarkan data sekunder, sejumlah 43,5% mahasiswa puas terhadap pelayanan pada laboratorium, namun demikian 47,8% mahasiswa tidak puas dan 8,7% mahasiswa lainnya sangat tidak puas dengan pelayanan laboratorium.

Peran pengelolaan laboratorium dalam keberhasilan pembelajaran bagi mahasiswa juga tidak terlepas dari kinerja pengelola laboratorium. Hal ini dibuktikan pada penelitian Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) (Nuliana & Subu, 2022) yang menunjukkan bahwa segala

upaya yang dilakukan oleh penyelenggara laboratorium memberikan dampak positif maupun negatif dalam peningkatan kualitas layanan praktikum. Namun pada kenyataannya, tidak semua laboratorium memiliki pengelola yang terstruktur serta aktivitas manajerial yang baik, seperti pada laboratorium Prodi PAP. Laboratorium ini tidak memiliki pengelola yang terorganisasi dengan baik. Bahkan, tidak ada laboran yang seharusnya menjadi pengelola utama laboratorium. Pengelolaan pada laboratorium Prodi PAP hanya dilaksanakan oleh beberapa mahasiswa yang ditunjuk prodi untuk membantu mengelola laboratorium.

Penelitian ini penting untuk dilakukan agar mahasiswa sebagai pengguna utama laboratorium dapat memberikan gambaran yang berguna bagi program studi sebagai bentuk evaluasi dari pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Penting bagi program studi untuk melakukan evaluasi serta merencanakan pengembangan laboratorium pada era sekarang ini, karena pembelajaran mahasiswa aktif yang berada di Prodi PAP sudah sepenuhnya dilaksanakan secara luring. Laboratorium perkantoran sudah pasti digunakan dalam pelaksanaan pembelajaran praktik sehingga kepuasan mahasiswa penting untuk diketahui. Apabila kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan pembelajaran dioptimalkan, serta permasalahan yang ada dapat ditangani dengan baik, tentu tujuan pembelajaran dari Prodi PAP juga akan tercapai secara maksimal.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilaksanakan di Laboratorium Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret (PAP FKIP UNS) yang beralamat di Jalan Ir. Sutami Nomor 36A Kentingan, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah, dengan kode pos 57126. Penelitian ini berfokus pada Analisis Kepuasan Pengguna Laboratorium PAP FKIP UNS. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna laboratorium Prodi PAP FKIP UNS berdasarkan dimensi kualitas pelayanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif pengguna fasilitas laboratorium Prodi PAP FKIP UNS yaitu mahasiswa angkatan tahun 2021 dan 2022. Adapun alasan penggunaan populasi hanya mahasiswa angkatan tahun 2021 dan 2022 dikarenakan mahasiswa Prodi PAP tahun angkatan 2020 tidak seluruhnya menggunakan laboratorium sebagai tempat pembelajaran dan angkatan 2023 masih belum menggunakan laboratorium sebagai tempat pembelajaran pada saat dilakukan penelitian. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Arikunto, 2017, hlm. 173) apabila jumlah populasi melebihi 100, maka dapat diambil sebagian dari populasi. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan pendekatan rumus *slovin*. Jumlah

mahasiswa yang digunakan sebagai populasi dalam penelitian adalah sebanyak 280. Peneliti mengambil toleransi kesalahan sebesar 0,03 (3%). Jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian setelah dihitung sebanyak 155 sampel. Untuk melakukan pengambilan sampel dari populasi data kuantitatif, teknik yang digunakan yaitu *probability sampling* dengan menggunakan *Simple Random Sampling*, sedangkan teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner tertutup. Adapun pengukuran jawaban dari daftar pertanyaan yang ada pada kuesioner menggunakan skala likert dengan dua variabel pertanyaan terkait kepentingan dan kepuasan.

Sebelum mengunpulkan data penelitian, kuesioner yang akan digunakan dilakukan uji instrument untuk menguji validitas dan reliabilitas intrumen. Uji instrumen dilakukan kepada responden sebanyak 22 yang tidak termasuk dalam sampel penelitian. Adapun ketentuan validasi pernyataan kuesionernya adalah sebagai berikut:

- a. Apabila hasil nilai signifikasi  $< 0,05$  maka dalam ketentuan validasi, pernyataan kuesioner tersebut dinyatakan valid. Berlaku sebaliknya.
- b. Apabila hasil nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka dalam ketentuan validasi pernyataan tersebut dinyatakan valid. Berlaku sebaliknya.

Dalam penelitian ini, reliabilitas kuesioner diuji oleh peneliti dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan menggunakan perangkat IBM *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 26.0. Adapun ketentuan nilai variable dan butir pernyataan dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha  $> 0,7$ , maka nilai variabel dan butir pernyataan dapat dipercaya dan diandalkan dalam penelitian, sedangkan apabila nilai Cronbach's Alpha  $< 0,7$ , maka nilai variabel dan butir pernyataan dapat tidak dipercaya dan diandalkan dalam penelitian.

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA). Adapun hasil analisis data dengan metode IPA dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penilaian tingkat kesesuaian pengguna laboratorium

Terdapat tiga kriteria dalam tingkat kesesuaian kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna laboratorium, diantaranya:

- a. Tingkat kesesuaian memiliki presentase  $> 100\%$ , maka kualitas layanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan atau dapat diartikan pelayanan sangat memuaskan.

- b. Tingkat kesesuaian memiliki presentase = 100%, maka kualitas layanan yang diterima memenuhi apa yang diharapkan atau dapat diartikan pelayanan memuaskan.
- c. Tingkat kesesuaian memiliki presentase < 100%, maka kualitas layanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan atau dapat diartikan pelayanan belum memuaskan.

## 2. Analisis GAP atau kesenjangan

Dalam menentukan nilai GAP atau kesenjangan, dapat dihitung berdasarkan selisih antara nilai kinerja (P) dan nilai kepentingan (I). Adapun kriteria dari penilaian GAP adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai kinerja dari kepuasan layanan ideal dan telah memenuhi kualitas layanan yang diharapkan, maka selisih ( $\bar{X}P - \bar{X}I$ ) akan bernilai positif ( $Q_i \geq 0$ )
- b. Apabila nilai kinerja dari kepuasan masih dalam tingkatan kurang baik dan belum mampu memenuhi kualitas layanan yang diharapkan, maka selisih ( $\bar{X}P - \bar{X}I$ ) akan bernilai negatif ( $Q_i < 0$ )

## 3. Analisis Kuadran IPA

Setelah dilakukan analisis rata-rata kepuasan dan GAP harapan pengguna laboratorium data diolah menggunakan *software* IPBM SPSS 22 untuk dibuat diagram kartesius kinerja dan harapan (analisis IPA). Diagram kartesius ini membagi setiap atribut kualitas pelayanan menjadi 4 jenis kuadran, diantaranya:

### a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut dalam kuadran I merupakan prioritas penanganan atau perbaikan secara intensif karena memiliki rata-rata nilai kepentingan yang tinggi namun rata-rata nilai kepuasannya sangat rendah.

### b. Kuadran II (Pertahankan)

Atribut dalam kuadran II telah berhasil untuk diterapkan dengan baik karena memiliki nilai rata-rata kepentingan yang tinggi serta kepuasannya juga tinggi.

### c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut dalam kuadran III merupakan prioritas rendah karena memiliki nilai rata-rata kepentingan yang rendah serta nilai kepuasannya juga rendah.

### d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut dalam kuadran IV dianggap berlebihan dikarenakan rata-rata nilai kepentingan dari atribut ini rendah serta nilai kepuasannya lebih tinggi dari atribut lainnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus tingkat kesesuaian, dapat diketahui tingkat kesesuaian pengguna laboratorium Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** *Distribusi Frekuensi Tingkat Kesesuaian Kepuasan pengguna terhadap Tingkat Kepentingan Pengguna Laboratorium Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret*

No	Atribut	Performance	Important	TKI	Presentase (%)
		$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma X/\Sigma Y \times 100\%$	
1	A1	422	612	0,69	69%
2	A2	377	606	0,62	62%
3	A3	379	607	0,62	62%
4	A4	369	586	0,63	63%
5	B1	411	581	0,71	71%
6	B2	406	593	0,68	68%
7	B3	416	585	0,71	71%
8	B4	418	580	0,72	72%
9	C1	405	581	0,70	70%
10	C2	412	575	0,72	72%
11	C3	424	579	0,73	73%
12	D1	431	605	0,71	71%
13	D2	429	604	0,71	71%
14	D3	414	597	0,69	69%
15	D4	366	566	0,65	65%
16	E1	436	562	0,78	78%
17	E2	442	577	0,77	77%
18	E3	436	586	0,74	74%
19	E4	455	578	0,79	79%
		<b>Rata-rata</b>		<b>0,70</b>	<b>70%</b>

(Sumber: data yang diolah peneliti, 2024)

Dapat dilihat pada tabel 1.2, bahwa semua pernyataan memiliki presentase < 100%, hal tersebut mengindikasikan bahwa seluruh item kualitas layanan memiliki ketidaksesuaian dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna laboratorium dengan penilaian tingkat kepentingan atribut kualitas layanan. Dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan pada laboratorium Prodi PAP masih belum memuaskan atau kualitas layanan yang diterima oleh pengguna laboratorium kurang sesuai dengan yang diharapkan.

#### 2. Analisis kesenjangan (*gap analysis*)

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat diketahui nilai GAP kinerja pelayanan dan kepentingan pelayanan pada laboratorium Prodi PAP FKIP UNS sebagai berikut:

**Tabel 2** Analisis GAP rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada kualitas layanan laboratorium PAP FKIP UNS

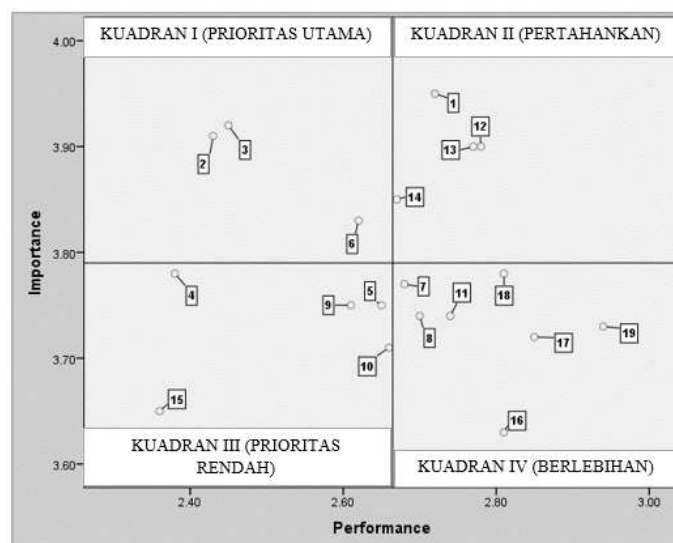
No	Atribut	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	N	Mean Performance ( $\bar{X}_P$ )	Mean Important ( $\bar{X}_I$ )	GAP ( $\bar{X}_P - \bar{X}_I$ )
1	A1	422	612	155	2,72	3,95	-1,23
2	A2	377	606	155	2,43	3,91	-1,48
3	A3	379	607	155	2,45	3,92	-1,47
4	A4	369	586	155	2,38	3,78	-1,40
5	B1	411	581	155	2,65	3,75	-1,10
6	B2	406	593	155	2,62	3,83	-1,21
7	B3	416	585	155	2,68	3,77	-1,09
8	B4	418	580	155	2,70	3,74	-1,05
9	C1	405	581	155	2,61	3,75	-1,14
10	C2	412	575	155	2,66	3,71	-1,05
11	C3	424	579	155	2,74	3,74	-1,00
12	D1	431	605	155	2,78	3,90	-1,12
13	D2	429	604	155	2,77	3,90	-1,13
14	D3	414	597	155	2,67	3,85	-1,18
15	D4	366	566	155	2,36	3,65	-1,29
16	E1	436	562	155	2,81	3,63	-0,81
17	E2	442	577	155	2,85	3,72	-0,87
18	E3	436	586	155	2,81	3,78	-0,97
19	E4	455	578	155	2,94	3,73	-0,79
<b>Total</b>					50,63	72,00	-21,37
<b>Rata-rata keseluruhan</b>					<b>2,66</b>	<b>3,79</b>	<b>-1,12</b>

(Sumber: data yang diolah peneliti, 2024)

Dapat dilihat pada tabel 2 bahwa semua pernyataan bernilai negatif, hal tersebut mengindikasikan bahwa setiap item kualitas pelayanan yang ada pada Laboratorium Prodi PAP masih memiliki *gap* atau kesenjangan negatif, sehingga untuk saat ini, nilai kinerja dari kepuasan masih dalam tingkatan kurang baik dan belum mampu memenuhi kualitas layanan yang diharapkan pengguna laboratorium.

### 3. Analisis kuadran IPA

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat dibuat diagram kartesius pada laboratorium Prodi PAP FKIP UNS sebagai berikut:

**Gambar 1** Diagram Kartesius Metode IPA Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Laboratorium Prodi PAP FKIP UNS

(Sumber: data yang diolah peneliti, 2024)

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut dalam kuadran I merupakan prioritas penanganan atau perbaikan secara intensif karena memiliki rata-rata nilai kepentingan yang tinggi namun rata-rata nilai kepuasannya sangat rendah. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah sebagai berikut:

- a) Item 2 (Kelengkapan peralatan laboratorium)
- b) Item 3 (Kelayakan peralatan laboratorium)
- c) Item 6 (Kecakapan petugas laboratorium)

2) Kuadran II (Pertahankan)

Atribut dalam kuadran II telah berhasil untuk diterapkan dengan baik karena memiliki nilai rata-rata kepentingan yang tinggi serta kepuasannya juga tinggi. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah sebagai berikut:

- a) Item 1 (Kebersihan ruang laboratorium)
- b) Item 12 (Keamanan ruang laboratorium)
- c) Item 13 (Keamanan peralatan laboratorium)
- d) Item 14 (Ketersediaan SOP Laboratorium)

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut dalam kuadran III merupakan prioritas rendah karena memiliki nilai rata-rata kepentingan yang rendah serta nilai kepuasannya juga rendah. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah sebagai berikut:

- a) Item 4 (Kemoderenan peralatan laboratorium)
- b) Item 5 (Ketepatan waktu pelayanan oleh petugas laboratorium)
- c) Item 9 (Kesigapan petugas laboratorium)
- d) Item 10 (Ketanggapan petugas laboratorium)
- e) Item 15 (Ketersediaan P3K di Laboratorium)

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut dalam kuadran IV dianggap berlebihan dikarenakan rata-rata nilai kepentingan dari atribut ini rendah serta nilai kepuasannya lebih tinggi dari atribut lainnya. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah sebagai berikut:

- a) Item 7 (Kecepatan pelayanan laboratorium)
- b) Item 8 (Konsistensi dalam pelayanan)
- c) Item 11 (Kesiapan petugas laboratorium)
- d) Item 16 (Kesabaran petugas laboratorium)
- e) Item 17 (Keramahan petugas laboratorium)
- f) Item 18 (Kepedulian petugas laboratorium)



g) Item 19 (Kesopanan petugas laboratorium)

## **B. Pembahasan**

Pada bagian pembahasan ini membahas mengenai uraian dari hasil penelitian berdasarkan data yang relevan dengan situasi di lapangan. Data yang sudah diperoleh akan dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dan valid dari para ahli. Adapun pembahasan berdasarkan rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2021 dan 2022 sebagai pengguna Laboratorium**

Kepuasan pengguna menekankan pada perbandingan antara yang dibutuhkan pengguna atau yang diharapkan dengan ketercapaian tujuan atau keinginan mereka sebagai pengguna, sehingga penilaian yang terbentuk dari sebuah kepuasan pengguna bersifat subjektif (P Suchaenek, M Kralova, 2018 hlm.1333). Penelitian ini mengukur kepuasan mahasiswa terhadap laboratorium dan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sebagai pengguna laboratorium memiliki rata-rata kesesuaian sebesar 70%. Apabila tingkat kesesuaian responden <100% berarti pelayanan belum memuaskan (Zul & Sugiarti, 2021 hlm. 8). Artinya, kinerja dari masing-masing variabel kualitas pelayanan laboratorium belum memuaskan. Kepuasan ini dilihat melalui perbandingan penilaian mahasiswa terhadap kepentingan atau harapan atribut kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa secara individual terhadap kinerja pelayanan pada laboratorium melalui analisis tingkat kesesuaian

Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan seluruh dimensi memiliki presentase < 100%. Adapun tingkat kesesuaian dimensi *Tangible* dalam pelayanan laboratorium pada kebersihan ruangan laboratorium 69%, kelengkapan peralatan laboratorium 62%, kelayakan peralatan laboratorium 62%, serta kemoderenan peralatan laboratorium 63%. Pada dimensi *Reliability* tingkat kesesuaian dalam ketepatan waktu pelayanan 71%, kecakapan petugas 68%, kecepatan pelayanan laboratorium 71%, serta konsistensi pelayanan laboratorium 72%. Pada dimensi *Responsiveness* tingkat kesesuaian dalam kesigapan petugas 70%, ketanggapan petugas 72%, dan kesiapan petugas 73%. Pada dimensi *assurance* tingkat kesesuaian dalam keamanan ruangan laboratorium 71%, keamanan peralatan laboratorium 71%, ketersediaan SOP laboratorium 69%, dan ketersediaan P3K laboratorium 65%. Pada dimensi *emphaty* dalam pelayanan laboratorium tingkat kesesuaian dalam kesabaran 78%, keramahan petugas laboratorium 77%, kepedulian petugas laboratorium 74%, dan kesopanan petugas laboratorium 79%. Dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan pada laboratorium Prodi PAP masih

belum memuaskan atau kualitas layanan yang diterima oleh pengguna laboratorium belum sesuai dengan yang diharapkan.

Teori model *servqual* mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kesenjangan atau GAP ini terdiri dari lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. (Rachmawati & Fitriani, 2023). Pada dimensi *Tangible* rata-rata kepentingan atribut kebersihan ruangan laboratorium 3,95 dengan rata-rata kepuasan 2,72. Rata-rata kepentingan atribut kelengkapan peralatan laboratorium 3,91 dengan rata-rata kinerja 2,43. Rata-rata kepentingan atribut kelayakan peralatan laboratorium 3,92 dengan rata-rata kepuasan 2,45. Rata-rata kepentingan atribut kemoderenan peralatan laboratorium 3,78 dengan rata-rata kepuasan 2,38. Pada dimensi *Reliability* rata-rata kepentingan atribut ketepatan waktu pelayanan 3,75 dengan rata-rata kepuasan 2,65. Rata-rata kepentingan atribut kecakapan petugas laboratorium 3,83 dengan rata-rata kepuasan 2,62. Rata-rata kepentingan atribut kecepatan pelayanan laboratorium 3,77 dengan rata-rata kinerja 2,68. Rata-rata kepentingan atribut konsistensi pelayanan laboratorium 3,74 dengan rata-rata kepuasan 2,70.

Pada dimensi *Responsiveness* rata-rata kepentingan atribut kesiapan petugas laboratorium 3,75 dengan rata-rata kepuasan 2,61. Rata-rata kepentingan atribut ketanggapan petugas laboratorium 3,71 dengan rata-rata kepuasan 2,66. Rata-rata kepentingan atribut kesiapan petugas laboratorium 3,74 dengan rata-rata kepuasan 2,74. Pada dimensi *assurance* rata-rata kepentingan atribut keamanan ruangan laboratorium 3,90 dengan rata-rata kepuasan 2,78. Rata-rata kepentingan atribut keamanan peralatan laboratorium 3,90 dengan rata-rata kepuasan 2,77. Rata-rata kepentingan atribut ketersediaan SOP laboratorium 3,85 dengan rata-rata kepuasan 2,67. Rata-rata kepentingan atribut ketersediaan P3K laboratoirum 3,65 dengan rata-rata kepuasan 2,36. Pada dimensi *Emphaty* rata-rata tingkat kepentingan atribut kesabaran petugas laboratorium 3,63 dengan rata-rata kepuasan 2,81. Rata-rata kepentingan atribut keramahan petugas laboratorium 3,72 dengan rata-rata kepuasan 2,81. Rata-rata kepentingan atribut kepedulian petugas laboratorium 3,78 dengan rata-rata kepuasan 2,81. Rata-rata tingkat kepentingan atribut kesopanan petugas laboratorium 3,73 dengan rata-rata kepuasan 2,94.

Kualitas pelayanan yang dirasakan ooleh pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan apabila nilai gap atau kesenjangan bernilai positif, sedangkan gap negatif mengindikasikan kualitas pelayanan yang dirasakan tidak sesuai atau lebih buruk dari yang diharapkan pelanggan (Alifah dkk., 2020 hlm.149). Hasil analisis *gap* pada penelitian ini menunjukkan bahwa semua pernyataan bernilai negatif dengan rata-rata kepentingan lebih besar dari rata-rata kepuasannya. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata kinerja pelayanan

laboratorium 2,66 sedangkan rata-rata kepentingan atau harapan sebesar 3,79. Hal tersebut mengindikasikan bahwa nilai kinerja dari kepuasan masih dalam tingkatan kurang baik serta belum mampu memenuhi kualitas layanan yang diharapkan pengguna laboratorium.

Hasil penelitian serupa ditemukan dalam penelitian (Rahmi et al., 2020) yang menunjukkan semua pernyataan atribut kualitas pelayanan yang memiliki *gap* atau kesenjangan yang bernilai negatif sehingga mengindikasikan kepuasan pada seluruh indikator *servqual* masih berada dibawah harapan pelanggan. Hasil penelitian serupa juga ditemukan dalam penelitian (Wanda & Lutfie, 2018 hlm. 5) yang menyimpulkan bahwa apabila seluruh atribut memiliki tingkat kesenjangan yang menunjukkan skor negatif, maka tingkat kinerja yang sesungguhnya masih berada dibawah harapan pelanggan dan perusahaan harus dapat memperbaiki seluruh atribut dari masing masing dimensi kualitas pelayanan.

### **Atribut *high priority* dan *low priority* dalam kepuasan mahasiswa sebagai pengguna laboratorium**

Teknik analisis data dengan metode *importance performance analysis* digunakan untuk mengetahui kepuasan dengan mengidentifikasi titik temu skor tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan serta mengelompokkan sesuai dengan kuadran penanganan lanjutan, sehingga dapat membantu dalam perumusan strategi perbaikan kualitas layanan (Rahmi dkk., 2020 hlm. 31). Analisis kuadran terbagi menjadi 4 kuadran yaitu, kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan). Adapun titik koordinat analisis kuadran dilihat berdasarkan rata-rata kinerja pelayanan laboratorium sebagai sumbu X yaitu 2,66, dan rata-rata kepentingan atau harapan sebagai sumbu Y yaitu 3,79. Hasil penelitian yang terjadi di lapangan, terdapat 3 atribut yang termasuk dalam prioritas utama (*high priority*) perbaikan pelayanan laboratorium. Atribut dalam kuadran prioritas utama ini memiliki rata-rata kepentingan  $> 3,79$  namun rata-rata kepuasannya  $< 2,66$ . Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah kelengkapan peralatan laboratorium, kelayakan peralatan laboratorium dan kecakapan petugas laboratorium dalam memenuhi kebutuhan pengguna laboratorium. Sementara itu, terdapat 5 atribut yang termasuk dalam prioritas rendah (*low Priority*). Atribut dalam kuadran ini memiliki rata-rata kepentingan  $< 3,79$  namun rata-rata kepuasannya juga  $< 2,66$ . Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah kemoderenan peralatan laboratorium, ketepatan waktu pelayanan oleh petugas laboratorium, kesiapan petugas, ketanggapan petugas dan ketersediaan P3K di Laboratorium. Terdapat 4 atribut yang termasuk dalam kuadran pertahankan. Kuadran ini memiliki rata-rata kepentingan  $> 3,79$  dan rata-rata kepuasannya  $> 2,66$ . Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah kebersihan ruang laboratorium, keamanan ruang laboratorium, keamanan peralatan

laboratorium, dan ketersediaan SOP Laboratorium. Terdapat juga 7 atribut dalam kuadran berlebihan yang memiliki rata-rata kepentingan  $< 3,79$  dan rata-rata kepuasannya  $> 2,66$ . Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah kecepatan pelayanan laboratorium, konsistensi dalam pelayanan, kesiapan petugas, kesabaran petugas, keramahan petugas, kepedulian petugas, dan kesopanan petugas laboratorium

Setelah dilakukan analisis diagram kartesius menggunakan metode IPA, dapat dilihat tingkat prioritas atribut yang harus diperhatikan sehingga perlu peningkatan secara intensif agar pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan. (Asrida, 2019 hlm.63). Peningkatan kualitas layanan dapat diprioritaskan pada kuadran *high priority*, dan evaluasi pada kuadran lainnya. Namun demikian, berdasarkan hasil penelitian di lapangan semua atribut kualitas pelayanan pada laboratorium Pendidikan Administrasi Perkantoran masih pada tingkatan kurang baik serta belum mampu memenuhi kualitas layanan yang diharapkan pengguna laboratorium, sehingga perbaikan kualitas layanan bisa dilaksanakan pada semua aspek. Hasil penelitian serupa ditemukan pada penelitian (Syariah, 2021 hlm.73) yang melakukan analisis kuadran untuk mengetahui atribut yang harus ditingkatkan agar nasabah merasa puas dan terdapat atribut yang dipertahankan, namun demikian hasil analisis tingkat kesesuaiannya masih dibawah harapan pelanggan sehingga saran perbaikan tetap harus dilakukan pada seluruh atribut.

## KESIMPULAN

Pada bagian kesimpulan ini membahas mengenai kesimpulan berdasarkan informasi yang telah didapatkan mengenai kepuasan pengguna laboratorium PAP FKIP UNS berdasarkan rumusan masalah pada penelitian. Adapun kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2021 dan 2022 sebagai pengguna laboratorium

- a) Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna laboratorium memiliki rata-rata kesesuaian sebesar 70%.
- b) Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan seluruh atribut memiliki presentase  $< 100\%$  yang berarti kinerja dari masing-masing atribut kualitas pelayanan laboratorium belum memuaskan.
- c) Hasil analisis *gap* atau kesenjangan pada penelitian ini menunjukkan rata-rata kinerja pelayanan laboratorium 2,66 sedangkan rata-rata kepentingan atau harapan sebesar 3,79. Hal tersebut mengindikasikan bahwa nilai kinerja dari kepuasan masih

dalam tingkatan kurang baik serta belum mampu memenuhi kualitas layanan yang diharapkan pengguna laboratorium.

## **2. Atribut *high priority* dan *low priority* dalam kepuasan mahasiswa sebagai pengguna laboratorium**

- a. Atribut dalam prioritas utama (*high priority*) memiliki rata-rata kepentingan  $> 3,79$  dengan rata-rata kepuasannya  $< 2,66$ , diantaranya kelengkapan peralatan laboratorium, kelayakan peralatan laboratorium dan kecakapan petugas laboratorium.
- b. Atribut dalam prioritas rendah (*low Priority*) memiliki rata-rata kepentingan  $< 3,79$  dengan rata-rata kepuasannya juga  $< 2,66$ , diantaranya kemoderenan peralatan, ketepatan waktu pelayanan oleh petugas, kesigapan petugas, ketanggapan petugas dan ketersediaan P3K di laboratorium.
- c. Atribut dalam kuadran pertahankan memiliki rata-rata kepentingan  $> 3,79$  dengan rata-rata kepuasannya  $> 2,66$ , diantaranya kebersihan ruangan laboratorium, keamanan ruangan laboratorium, keamanan peralatan, dan ketersediaan SOP laboratorium.
- d. Atribut dalam kuadran berlebihan memiliki rata-rata kepentingan  $< 3,79$  dan rata-rata kepuasannya  $> 2,66$ , diantaranya kecepatan pelayanan, konsistensi dalam pelayanan, kesiapan petugas, kesabaran petugas, keramahan petugas, kepedulian petugas, dan kesopanan petugas laboratorium.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Alifah, U. N., Rusgiyono, A., & Prahutama, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks Pgcv untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X (Vol. 8, Issue 2).
- Arikunto, S. (2017). Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program. Pustaka Pelajar.
- Asrida, P. D. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Swalayan Ayu Nadi Panjer.
- Kurikulum Pap. (2020). Kurikulum “PAP Berproses” Merdeka Belajar Kampus Merdeka 2020.
- Liang Gie. (1992). Administrasi Perkantoran Modern (4th Ed.). Nur Cahya.
- Marlan. (2020). Studi Evaluasi Sarana Dan Prasarana Laboratorium Kimia Sma Negeri 5 Bengkulu Selatan. In Jurnal Manajer Pendidikan (Vol. 14, Issue 2).

- Nuliana, L., & Subu, L. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (Ikm) Praktikan Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Praktikum Di Laboratorium Terpadu Unit Kimia Uho Semester Genap Tahun 2021/2022. *Jurnal Ilmu Kimia dan Pendidikan Kimia*, 11. [Http://Ojs.Uho.Ac.Id/Index.Php/Sains](http://Ojs.Uho.Ac.Id/Index.Php/Sains)
- Rachmawati, N. L., & Fitriani, D. M. (2023). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro. *Xvii(1)*, 79–89.
- Rahmi, A., Wulandari, A., & Marcelino, D. (2020). Analisis IPA dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan PT. Medion Ardhika Bhakti Berdasarkan Dimensi Servqual.
- Suchánek, P., & Králová, M. (2018). Customer Satisfaction and Different Evaluation Of It by Companies. *Economic Research-Ekonomiska Istrazivanja*, 31(1), 1330–1350. [Https://Doi.Org/10.1080/1331677x.2018.1484786](https://doi.org/10.1080/1331677x.2018.1484786)
- Syariah, P. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi pada Bni Syariah Kantor Cabang Teluk Betung).
- Wanda, L., & Lutfie, H. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Servicescape dengan Menggunakan Metode IPA (Studi Kasus Pada Restoran Cepat Saji Kfc Cabang Buah Batu Bandung Tahun 2018). [Www.Tripoutbound.Com](http://www.Tripoutbound.Com)
- Zul, I., & Sugiarti. (2021). Aplikasi Importance-Performance Analysis dalam Menilai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Ak.1 Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cilacap.