

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Teknik Industri Universitas Muhammadiyah A.R. Fachruddin

Analysis of Student Satisfaction Levels on Industrial Engineering Laboratory Services at Muhammadiyah University of A.R. Fachruddin

Jihan Kamilia Hanifah¹, Rahmat Saputra²

^{1,2}. Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah A.R. Fachruddin
jihanhanifah229@gmail.com, rahmatsaputra@unimar.ac.id

ABSTRACT

The research results showed that the cleanliness aspect of the laboratory room received the highest level of satisfaction with 15.4% of respondents very satisfied and 48.7% satisfied. However, there was dissatisfaction with the lighting aspect with 2.6% of respondents dissatisfied and 4.9% very dissatisfied. The appearance and neatness of laboratory staff received the highest rating of very satisfied at 20.5%, while the response or speed of service and ease of communication access received several ratings of very dissatisfaction. In the aspect of equipment and materials, ease of use and the ability of tools and materials to help with work obtained the highest level of satisfaction with 12.8% of respondents being very satisfied. Overall, the user satisfaction level of the UNIMAR Industrial Engineering laboratory is quite satisfactory. The results of this research can provide input for laboratory managers to improve service quality, especially in the aspects of lighting and completeness of tools and materials, as well as speed and ease of access to communication with laboratory staff. It is hoped that these findings can support continuous improvement efforts in laboratory services to improve student learning experiences and academic achievements in the Industrial Engineering study program.

Keywords: Student Satisfaction, Laboratory Services, SERVQUAL, Industrial Engineering.

ABSTRAK

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kebersihan ruang laboratorium memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dengan 15,4% responden sangat puas dan 48,7% puas. Namun, terdapat ketidakpuasan pada aspek pencahayaan dengan 2,6% responden tidak puas dan 4,9% sangat tidak puas. Penampilan dan kerapian petugas laboratorium mendapat penilaian sangat puas tertinggi sebesar 20,5%, sementara respon atau kecepatan pelayanan dan kemudahan akses komunikasi mendapatkan beberapa penilaian sangat tidak puas. Pada aspek peralatan dan bahan, kemudahan penggunaan serta kemampuan alat dan bahan dalam membantu pekerjaan memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dengan 12,8% responden sangat puas. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna laboratorium Teknik Industri UNIMAR cukup memuaskan. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengelola laboratorium untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek pencahayaan dan kelengkapan alat dan bahan, serta kecepatan dan kemudahan akses komunikasi dengan petugas laboratorium. Temuan ini diharapkan dapat mendukung upaya perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan laboratorium guna meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa dan pencapaian akademik di program studi Teknik Industri.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Laboratorium, SERVQUAL, Teknik Industri

1. PENDAHULUAN

Laboratorium diartikan sebagai suatu tempat untuk mengadakan percobaan, penyelidikan, dan sebagainya yang berhubungan dengan ilmu fisika, kimia, dan biologi atau bidang ilmu lain (Emha, 2002). Menurut A S Hornby, laboratory is a room or building used scientific research, experiments, testing, etc. Laboratorium adalah ruangan atau bangunan yang digunakan penelitian ilmiah, eksperimen, pengujian, dll. Dalam kamus Cambridge Advanced Learner's Dictionary, laboratorium atau laboratory

is a room or building with scientific equipment for teaching science, or a place where chemicals or medicines produced. Laboratorium adalah ruang atau bangunan dengan peralatan ilmiah untuk melakukan tes ilmiah atau untuk mengajar ilmu pengetahuan, atau tempat dimana bahan kimia atau obat-obatan yang diproduksi. Menurut Djaslim Saladin (2003), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau tidak senang seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja produk dan harapannya. Laboratorium menyediakan lingkungan bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di kelas melalui eksperimen dan praktik langsung. Keberhasilan proses pembelajaran di laboratorium sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk ketersediaan peralatan, kesiapan fasilitas, serta kompetensi dan sikap staf laboratorium.

Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari kata “ *Statis* “ (artinya cukup baik, memadai), dan “ *Facio* “ (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi , pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi fasilitas laboratorium. Kepuasan ini tidak hanya mencerminkan kualitas layanan yang diterima mahasiswa tetapi juga dapat mempengaruhi motivasi belajar dan hasil belajar mereka. Oleh karena itu, mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Teknik Industri menjadi krusial untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Teknik Industri terhadap pelayanan laboratorium di Universitas Muhammadiyah A.R. Fachruddin. Penilaian ini meliputi berbagai aspek, seperti ketersediaan dan kualitas peralatan, kebersihan dan kenyamanan laboratorium, kesiapan bahan praktikum, serta kompetensi dan layanan yang diberikan oleh teknisi laboratorium. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola laboratorium dan fakultas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung pencapaian tujuan pembelajaran yang lebih optimal.

Melalui survei dan analisis data yang dilakukan, penelitian ini akan mengeksplorasi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang mereka terima serta mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Temuan dari penelitian ini akan menjadi dasar bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan laboratorium, sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman belajar mahasiswa dan pencapaian akademik di program studi Teknik Industri.

Laboratorium Teknik Industri mempunyai 2 sub laboratorium yaitu laboratorium Ergonomi dan Laboratorium Proses Manufaktur. Laboratorium Teknik Industri UNIMAR didukung oleh 2 (Dua) orang Pranata Laboratorium Pendidikan (PLP). Laboratorium Teknik Industri UNIMAR terus inovasi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi penggunaannya yaitu dosen dan mahasiswa. Salah satu upaya untuk perbaikan berkelanjutan adalah dengan melakukan survey kepuasan pelayanan pada pengguna/pelanggan laboratorium. Belum pernah dilakukannya survey kepuasan pelanggan di laboratorium mendorong penulis untuk melakukan penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna laboratorium Teknik Industri UNIMAR dan mengetahui faktor faktor apa saja yang menjadi ketidakpuasan.

2. METODOLOGI

Berbagai metode telah digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium. Salah satu metode yang umum digunakan adalah survei kepuasan dengan menggunakan kuesioner. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), model SERVQUAL (*Service Quality*) dapat diterapkan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap

pelayanan yang diterima. Model ini mencakup lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian oleh Cronin dan Taylor (1992) memperkenalkan model SERVPERF (Service Performance) sebagai alternatif dari SERVQUAL. Model ini menekankan pada kinerja aktual layanan yang diterima oleh pengguna, dan telah digunakan dalam berbagai penelitian terkait kepuasan pelanggan, termasuk dalam konteks pendidikan tinggi dan laboratorium.

Beberapa studi kasus spesifik dalam konteks laboratorium teknik menunjukkan hasil yang bervariasi. Penelitian oleh Wong dan Wong (2010) di sebuah universitas teknik di Hong Kong menemukan bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan staf laboratorium dan kualitas peralatan yang tersedia. Studi serupa oleh Zairi (2013) di sebuah universitas di Malaysia menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan laboratorium berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan dan performa akademik mahasiswa.

Penelitian ini bersifat cross sectional dengan pendekatan kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner google,form kepada pengguna laboratorium. Populasi target dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna laboratorium Teknik Industri pada tahun 2024. Pengolahan data dilakukan dengan analisa deskriptif yaitu distribusi prosentase untuk masing-masing pertanyaan setiap atribut. Tahapan penelitian dimulai dengan menyusun kuesioner kepuasan pelanggan dengan mengacu pada Metode servqual (servis quality) yaitu penilaian terhadap pelayanan petugas, penilaian terhadap peralatan dan bahan serta penilaian terhadap sarana dan prasarana. Kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan penilaian (skor) 1 sampai dengan 5, dimana skor 5 apabila pelanggan merasa sangat puas, 4 adalah puas, 3 adalah netral, 2 adalah tidak puas dan skor 1 adalah sangat tidak puas (Handi I, 2007).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini tingkat kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium diperoleh dari hasil pengisian kuesioner kepuasan mahasiswa yang disusun berdasarkan Metode servqual (servis quality) yaitu penilaian terhadap pelayanan petugas, penilaian terhadap peralatan dan bahan serta penilaian terhadap sarana dan prasarana.

1. Penilaian Terhadap Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian ada 39 pengguna laboratorium yang mengisi kuesioner penilaian terhadap sarana dan prasarana. Kuesioner penilaian terhadap sarana dan prasarana meliputi 4 (empat) atribut yaitu kebersihan ruang laboratorium, kenyamanan meja kerja, pencahayaan di laboratorium dan keamanan di laboratorium.

Tabel 1. Penilaian Sarana Prasarana

No	Perihal	Tingkat Kepuasan (%)					Total %
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Kebersihan Ruang Labotarotium	15,4	48,7	33,4	0	2,5	100
2	Kenyamanan Meja Kerja	12,8	46,2	38,4	0	2,6	100
3	Pencahayaan di Laboratorium	10,3	33,4	48,8	2,6	4,9	100
4	Keamanan Di Laboratorium	12,8	38,5	46,1	0	2,6	100

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa pada penilaian terhadap sarana dan prasarana, nilai presentase sangat puas yang paling tinggi pada pengguna yaitu pada atribut kebersihan ruang laboratorium sebesar 15,4%. Serta dengan presentasi puas (48,7%), hal ini menunjukkan bahwa kebersihan laboratorium sudah cukup memuaskan pengguna laboratorium meskipun ada yang kurang puas (33,4%) dan sangat tidak puas (2,5%). Teknik Industri UNIMAR menggunakan jasa office boy kontrak, dimana laboratorium dibersihkan setelah kegiatan selesai. Pembersihan ruangan laboratorium meliputi pengepelan lantai, pengelapan meja praktikum, dan pembersihan kaca-kaca jendela. serta pembuangan sampah. Untuk menjaga kebersihan ruangan laboratorium, setiap pengguna laboratorium wajib untuk membersihkan bekas praktikum baik itu peralatan maupun sisa-sisa bahan. Dan wajib menata kembali kursi-kursi dan alat yang telah digunakan. Hal ini ada dalam tata tertib penggunaan laboratorium yang telah disosialisasikan kepada pengguna. Tugas PLP untuk memastikan dilaksanakannya tata tertib tersebut oleh pengguna laboratorium.

Kebersihan ruang laboratorium merupakan tanggung jawab bagi semua yang bekerja di laboratorium. Sehingga hanya sedikit yang menilai sangat tidak puas terhadap sarana dan prasarana di

laboratorium Teknik Industri UNIMAR yang meliputi kebersihan ruang laboratorium, kenyamanan meja kerja, pencahayaan di laboratorium dan keamanan di laboratorium. Keselamatan dan keamanan kerja di laboratorium sangat penting dan perlu perhatian khusus karena sangat terkait dengan kinerja dosen/peneliti maupun mahasiswa. Semakin mencukupi tersedianya fasilitas keselamatan dan keamanan kerja maka akan semakin sedikit kemungkinan terjadinya kecelakaan kerja. Kecelakaan yang terjadi pada saat kerja di laboratorium kimia itu merupakan cerminan dari para pengguna, dan itu menjadi catatan untuk selalu meningkatkan kewaspadaan ketika sedang bekerja di laboratorium. Keselamatan kerja saat berada di dalam laboratorium harus diinformasikan secara relevan dan maksimal untuk mengetahui sumber bahaya maupun akibat yang nantinya akan ditimbulkan dan cara pencegahannya.

Laboratorium Teknik Industri UNIMAR terus membenahi agar pengguna laboratorium merasa puas bahkan sangat puas bekerja di laboratorium, baik pada aspek pelayanan petugas, peralatan dan bahan serta sarana prasarana di laboratorium. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna, laboratorium Teknik Industri telah menerapkan prinsip 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin). Prinsip 5 R adalah prinsip manajemen yang dapat menjadi tolok ukur bagaimana partisipasi pekerja secara total. 5R ini bertujuan menciptakan lingkungan kerja yang rapi, bersih, konsisten, bermutu tinggi, disiplin diri, mudah dikelola, nyaman bagi karyawan dan pengguna, serta mampu mendukung terciptanya efisiensi kerja dan produktivitas (Indo-Asia, 2022).

ISO IEC 17025-2017 mengamanatkan bahwa laboratorium harus memverifikasi peralatan yang sesuai dengan persyaratan yang ditentukan sebelum ditempatkan atau dikembalikan ke layanan. Peralatan yang digunakan untuk pengukuran harus mampu mencapai akurasi pengukuran dan atau ketidakpastian pengukuran yang diperlukan untuk memberikan hasil yang valid (ISO IEC, 2017).

Setiap peralatan yang ada di laboratorium Teknik Industri UNIMAR sudah dilengkapi dengan instruksi kerja yang ditempelkan disebelah peralatan masing-masing. Instruksi kerja adalah tata cara pengoperasian peralatan yang hanya melibatkan satu fungsi saja. Pemberian instruksi kerja tersebut untuk mempermudah pengguna laboratorium dalam mengoperasikan alat. Instruksi kerja ini dibuat sederhana agar dapat dipahami oleh pengguna. Tujuan pembuatan instruksi kerja alat adalah untuk memandu pengoperasian alat dengan benar, memberi batasan penggunaan alat, mencegah hasil pengukuran yang salah, mencegah kerusakan atau deteriorasi alat karena salah pengoperasian. (LabMania, 2018).

2. Penilaian Terhadap Pelayanan laboran

Berdasarkan hasil penelitian ada 39 pengguna laboratorium yang mengisi kuesioner penilaian terhadap pelayanan petugas (PLP). Kuesioner penilaian terhadap pelayanan petugas (PLP) meliputi 5 (Lima) atribut yaitu keramahan, kesopanan dan sikap dalam pelayanan, respon atau kecepatan dalam pelayanan, penampilan dan kerapihan dalam berpakaian, kemudahan akses komunikasi dengan laboran, dan penguasaan terhadap alat dan bahan.

Tabel 2. penilaian terhadap pelayanan petugas

No	Perihal	Tingkat Kepuasan (%)					Total %
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Keramahan, Kesopanan Dan Sikap Dalam Pelayanan	17,9	61,6	18	2,5	0	100
2	Respon Atau Kecepatan Dalam Pelayanan	12,9	56,4	20,5	5,1	5,1	100
3	Penampilan Dan Kerapihan Dalam Berpakaian	20,5	64,1	12,8	2,6	0	100
4	Kemudahan Akses Komunikasi Dengan Laboran	15,4	56,4	23,1	0	5,1	100
5	Penguasaan Terhadap Alat dan Bahan	17,9	35,9	41,1	0	5,1	100

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa pada penilaian terhadap pelayanan petugas atribut penampilan dan kerapihan dalam berpakaian memberikan prosentase sangat puas yang paling tinggi yaitu 20,5%. PLP Teknik Industri UNIMAR berusaha terus meningkatkan kompetensi dengan mengikuti pelatihan baik untuk teknis pengoperasian peralatan maupun manajemen laboratorium. Setiap pengadaan peralatan baru pasti disertai dengan pelatihan dari distributor peralatan. Hal ini sesuai dengan Iqbal bahwa pelatihan sangat penting untuk karyawan dengan tujuan memutakhirkan keterampilan dan kemampuan karyawan sejalan dengan perubahan teknologi. Pelatihan adalah sebuah investasi jangka

panjang bagi institusi yang pengukurannya bukan semata mata dari keuntungan finansial institusi, tetapi juga dari kemampuan dan karakter karyawan (M. Iqbal, 2007). Namun masih ada pengguna yang memberikan penilaian sangat tidak puas terhadap Untuk pelayanan petugas dalam hal respon atau kecepatan dalam pelayanan, kemudahan akses komunikasi dengan laboran, serta penguasaan terhadap alat dan bahan sebesar 5,1%. Meskipun prosentasenya sedikit, namun hal ini harus mendapatkan perhatian dari pengelola laboratorium. Penelitian sejenis yang dilakukan sebelumnya oleh Syukri, 2018 menyatakan bahwa beberapa atribut yang perlu ditingkatkan dengan prioritas pertama antara lain kemudahan teknisi laboratorium untuk dihubungi, keberadaan teknisi laboratorium, keramahan teknisi laboratorium, akses internet yang baik, atribut kondisi laboratorium yang nyaman, serta kemudahan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan.

Banyak studi menyatakan bahwa kegagalan perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan 30% adalah karena faktor teknologi dan system, dan 70% adalah karena faktor manusia, Perilaku dasar yang harus ditingkatkan dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain sopan, empati, tersenyum, ramah, pada pelanggan. Sebanyak 70% pelanggan yang berpindah bukan karena masalah harga atau mutu produk, tetapi disebabkan tidak menyukai cara pelayanan dari petugas (Handi I, 2007).

Dalam konteks pelayanan, peran sumber daya manusia sangat besar. Berhasil atau tidaknya pelayanan sangat tergantung pada sumber daya manusianya. Apabila pelayanan yang diberikan dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan, pelanggan akan terus menggunakan produk atau jasanya.(M Iqbal, 2007). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Firdha, 2020).

3. Penilaian Peralatan dan Bahan

Berdasarkan hasil penelitian ada 39 pengguna laboratorium yang mengisi kuesioner penilaian terhadap peralatan dan bahan. Kuesioner penilaian terhadap peralatan dan bahan meliputi 4 (Empat) atribut yaitu kemudahan penggunaan alat dan bahan, kemampuan alat dan bahan dalam membantu pekerjaan, kelengkapan alat dan bahan, serta kemudahan peminjaman alat dan bahan.

Tabel 3. penilaian terhadap peralatan dan bahan

No	Perihal	Tingkat Kepuasan (%)					Total %
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Kemudahan Penggunaan Alat dan Bahan	12,8	43,6	35,9	5,1	2,6	100
2	Kemampuan Alat dan Bahan Dalam Membantu Pekerjaan	12,8	41,1	38,4	5,1	2,6	100
3	Kelengkapan Alat dan Bahan	10,3	35,9	46,2	0	7,6	100
4	Kemudahan Peminjaman Alat dan Bahan	10,3	48,7	35,9	0	5,1	100

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa pada penilaian terhadap peralatan dan bahan, nilai prosentase sangat puas yang paling tinggi yaitu pada atribut kemampuan alat dan bahan dalam membantu tugas atau pekerjaan serta kemudahan penggunaan alat dan bahan sebesar 12,8%. Laboratorium Teknik Industri setiap tahun mempunyai program pengadaan peralatan laboratorium. Pengadaan ini diprioritaskan untuk peralatan yang sering digunakan untuk kegiatan praktikum dan penelitian dan pengembangan keilmuan baru. Secara bertahap laboratorium mengupayakan memenuhi kebutuhan pengguna baik dari segi kualitas dan jumlah peralatan. Hal ini sesuai dengan Handi (2007) bahwa peralatan yang canggih, dapat memberikan kesan kepada pelanggan bahwa laboratorium tersebut memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi.

Namun masih ada pengguna yang menyatakan sangat tidak puas terhadap peralatan dan bahan dalam hal kelengkapan alat dan bahan sebanyak 7,6%. Laboratorium Teknik Industri UNIMAR memiliki banyak pengukuran dengan peralatan yang beragam mulai dari peralatan kategori 1 sampai peralatan kategori 3. Menurut Permen PAN RB Nomor 03 Tahun 2010, peralatan kategori 3 adalah peralatan yang pengoperasian dan perawatannya sulit, risiko penggunaan tinggi, akurasi atau kecermatan pengukurannya tinggi, serta system kerja yang rumit yang pengoperasiannya membutuhkan pelatihan khusus / tertentu dan bersertifikat (MenPAN RB, 2010). Ada beberapa pengukuran masih menggunakan peralatan yang sederhana dan sebagian besar sudah menggunakan instrument yang lebih canggih. Penggunaan peralatan yang sederhana ini biasanya membutuhkan peralatan pendukung dan prosedur yang lebih kompleks sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pengguna laboratorium

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa pada penilaian terhadap sarana dan prasarana kebersihan ruang laboratorium memberikan prosentase sangat puas yang paling tinggi namun ada atribut yang memperoleh penilaian sangat tidak puas yaitu pencahayaan di ruang laboratorium. Pada penilaian terhadap pelayanan laboran yang memperoleh penilaian sangat puas paling tinggi adalah penampilan dan kerapian dalam berpakaian. Namun ada atribut yang memperoleh penilaian sangat tidak puas yaitu respon atau kecepatan dalam pelayanan dan kemudahan akses komunikasi dengan laboran meskipun prosentasenya sangat kecil. Pada penilaian peralatan dan bahan nilai penilaian sangat puas yang paling tinggi adalah atribut kemudahan penggunaan alat dan bahan serta kemampuan alat dan bahan dalam membantu pekerjaan. Namun ada atribut yang memperoleh penilaian sangat tidak puas yaitu kelengkapan alat dan bahan. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna laboratorium Teknik Industri UNIMAR sudah cukup memuaskan hal ini ditunjukkan dengan prosentase yang menyatakan sangat puas dan puas pada semua atribut penilaian jauh lebih besar dibandingkan dengan prosentase yang menyatakan kurang ataupun tidak puas pada beberapa atribut penilaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Hazairin, L., Berliana, N., & Parman, H. P. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(1), 10–20. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v5i1.12397>
- Kurnia, I., Fithri, P., & Raja, V. L. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD. 18(2).
- Ningrum, D. C., Sulistyawati, S., & Sari, H. T. M. (2024). Kepuasan Pengguna Laboratorium Pendidikan. *Jurnal Pengelolaan Laboratorium Pendidikan*, 6(1), 17–23. <https://doi.org/10.14710/jplp.6.1.17-23>
- Rosita, B., & Khairani, U. (2018). ANALISIS LAMA WAKTU PELAYANAN LABORATORIUM DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAMAN BARAT. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 5(1), 114–121. <https://doi.org/10.33653/jkp.v5i1.153>
- Safriansyah, -, & Naim, Muh. R. (2019). Analisis Pengaruh Keamanan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Penanggulangan Bencana Kabupaten Majene. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 14(1), 62–68. <https://doi.org/10.29244/mikm.14.1.62-68>