



SATUAN PENJAMINAN MUTU FAKULTAS

(SPMF)

FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN

UNIVERSITAS TEUKU UMAR

**LAPORAN EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN LABORATORIUM FPIK UTU 2021-2022**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Laboratorium merupakan tempat riset ilmiah, eksperimen, pengukuran ataupun pelatihan ilmiah dilakukan. Laboratorium biasanya dibuat untuk memungkinkan dilakukannya kegiatan-kegiatan tersebut secara terkendali. Pada konteks di Perguruan Tinggi, kehadiran laboratorium dapat mendukung kegiatan riset-riset dosen dan mahasiswa dan menunjang kegiatan praktikum mata kuliah. Kegiatan perkuliahan di Fakultas maupun Program Studi sangat bergantung pada kondisi dan pelayanan laboratorium, terutama untuk mata kuliah yang melaksanakan praktikum.

Survey layanan Laboratorium Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna khususnya mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh laboratorium FPIK UTU. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Laboratorium FPIK UTU di masa selanjutnya.

1.2 Tujuan

1. Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa) terhadap layanan laboratorium lingkup FPIK UTU.
2. Survey untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan layanan Laboratorium FPIK UTU.

1.3 Luaran yang diharapkan

Tersediaanya dokumen laporan survey layanan laboratorium FPIK UTU Tahun 2022 serta rekomendasi perbaikan pengelolaan Laboratorium FPIK UTU.

BAB II METODE SURVEY

2.1 Waktu dan Tempat

Survey dilakukan pada pertengahan bulan Juni 2022 di Laboratorium Perikanan Terpadu dan Laboratorium Kelautan Terpadu FPIK UTU.

2.2 Metode Evaluasi

Survey evaluasi dilakukan secara *online* menggunakan aplikasi *google form*. Teknik sampling dilakukan menggunakan metode *judgement sampling*, yaitu mahasiswa yang menjadi sampel survey evaluasi adalah mahasiswa yang saat itu sedang menggunakan laboratorium untuk kegiatan praktikum. Penilaian tingkat kepuasan menggunakan *skala likert* 1-5 dengan keterangan nilai yaitu:

Sangat Tidak Puas (STP)	: 1
Tidak Puas (TP)	: 2
Kurang Puas (KP)	: 3
Puas (P)	: 4
Sangat Puas	: 5

Rentang kriteria penilaian untuk masing-masing aspek kepuasan layanan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rentang Skor Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Laboratorium

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1 - 1,99	Sangat Tidak Puas
2 - 2,99	Tidak Puas
3 - 3,99	Kurang Puas
4 - 4,99	Puas
5	Sangat Puas

2.3 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan para wakil Dekan serta masing-masing kepala Laboratorium serta ketua Program Studi lingkup FPIK UTU. Laporan ini disertai dengan rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut dapat ditindak lanjut oleh pimpinan untuk perbaikan kedepan.

BAB III

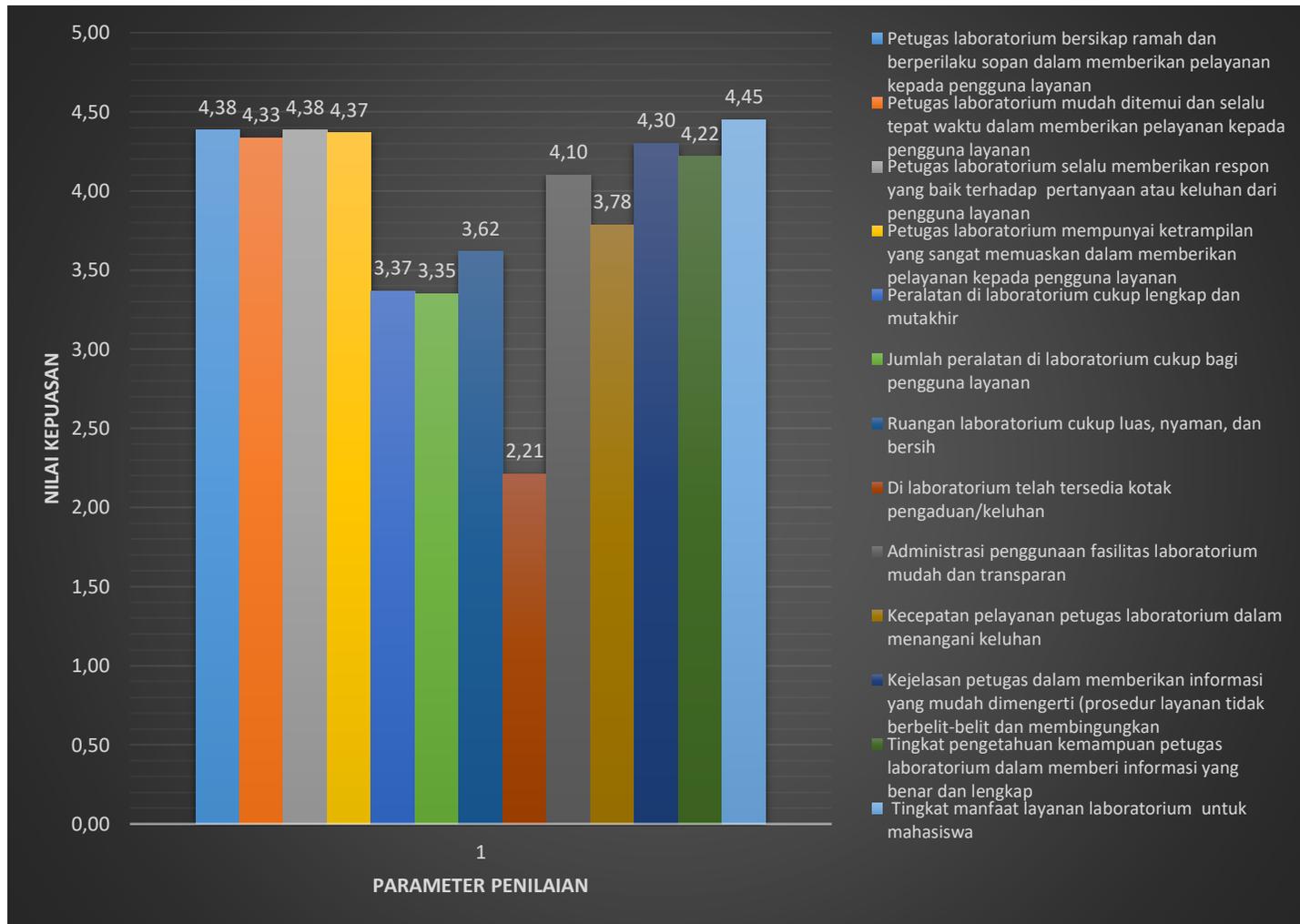
HASIL SURVEY

3.1 Tingkat Kepuasan Pengguna Laboratorium

Evaluasi tingkat kepuasan pengguna Laboratorium dinilai dengan melihat tiga belas (13) parameter penilaian, yaitu:

1. Petugas laboratorium bersikap ramah dan berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
2. Petugas laboratorium mudah ditemui dan selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
3. Petugas laboratorium selalu memberikan respon yang baik terhadap pertanyaan atau keluhan dari pengguna layanan;
4. Petugas laboratorium mempunyai ketrampilan yang sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
5. Peralatan di laboratorium cukup lengkap dan mutakhir;
6. Jumlah peralatan di laboratorium cukup bagi pengguna layanan;
7. Ruangan laboratorium cukup luas, nyaman, dan bersih;
8. Di laboratorium telah tersedia kotak pengaduan/keluhan;
9. Administrasi penggunaan fasilitas laboratorium mudah dan transparan;
10. Kecepatan pelayanan petugas laboratorium dalam menangani keluhan;
11. Kejelasan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti (prosedur layanan tidak berbelit-belit dan membingungkan);
12. Tingkat pengetahuan kemampuan petugas laboratorium dalam memberi informasi yang benar dan lengkap;
13. Tingkat manfaat layanan laboratorium untuk mahasiswa.

Hasil survey evaluasi kepuasan pelayanan pengguna Laboratorium FPIK UTU dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik Nilai Kepuasan Pengguna Laboratorium FPIK UTU

Tabel 2. Nilai Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Layanan Laboratorium FPIK

Tahun Ajaran 2021-2022

Aspek Kepuasan	Nilai Kepuasan	Kriteria
Petugas laboratorium bersikap ramah dan berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	4,38	Puas
Petugas laboratorium mudah ditemui dan selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	4,33	Puas
Petugas laboratorium selalu memberikan respon yang baik terhadap pertanyaan atau keluhan dari pengguna layanan	4,38	Puas
Petugas laboratorium mempunyai ketrampilan yang sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;	4,37	Puas
Peralatan di laboratorium cukup lengkap dan mutakhir	3,37	Kurang Puas
Jumlah peralatan di laboratorium cukup bagi pengguna layanan	3,35	Kurang Puas
Ruangan laboratorium cukup luas, nyaman, dan bersih	3,62	Kurang Puas
Di laboratorium telah tersedia kotak pengaduan/keluhan	2,21	Tidak Puas
Administrasi penggunaan fasilitas laboratorium mudah dan transparan	4,10	Puas
Kecepatan pelayanan petugas laboratorium dalam menangani keluhan	3,78	Kurang Puas
Kejelasan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti	4,30	Puas

(prosedur layanan tidak berbelit-belit dan membingungkan		
Tingkat pengetahuan kemampuan petugas laboratorium dalam memberi informasi yang benar dan lengkap	4,22	Puas
Rata-rata	3,87	Kurang Puas

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui secara keseluruhan pelayanan akademik Laboratorium FPIK UTU dinilai **kurang memuaskan**. Oleh karena itu perlu adanya tindak lanjut dan perbaikan oleh *stakeholder* laboratorium dalam memberikan pelayanan di unit kerja (Laboratorium). Setiap aspek penilaian kepuasan perlu menjadi perhatian, dikarenakan nilai kepuasan masing-masing aspek berada diantara *range kurang puas - puas*.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penilaian monitoring dan evaluasi kepuasan layanan Laboratorium oleh mahasiswa FPIK UTU, maka nilai layanan laboratorium berada pada kriteria **kurang memuaskan**. Oleh karena itu perlu adanya tindak lanjut dari Pimpinan FPIK UTU kepada penanggung jawab Laboratorium FPIK UTU (Laboratorium Perikanan Terpadu dan Laboratorium Kelautan Terpadu). Tindak lanjut tersebut nantinya akan menghasilkan beberapa masukan dan rekomendasi untuk perbaikan layanan di Laboratorium