



ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LABORATORIUM DENGAN METODE KOMBINASI *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* BERBASIS *QR CODE* DAN OPTIMALISASI LAYANAN DI LABORATORIUM

¹ Ir. I G. A.A. Mirah Widiastiti

Laboratorium Mikrobiologi Pangan Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Udayana
Bali, Indonesia
gungmirahw@gmail.com

²Ns. Ni Wayan Intan Afsari Dewi, S.Tr.Kep

Laboratorium Keperawatan Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana
Bali, Indonesia
intan.afsari23@gmail.com

Abstract: Salah satu unit penunjang akademik pada lembaga pendidikan yakni laboratorium pendidikan. Dengan menggunakan metode kombinasi antara *Service Quality (Servqual)* dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* maka kepuasan pengguna lab khususnya terkait dengan kinerja asisten dan kondisi laboratorium akan mudah untuk dianalisis. Melalui metode tersebut maka pengumpulan kuisioner itu sendiri, di era digitalisasi akan menggunakan telepon seluler yang telah dilengkapi dengan fitur QR Code: google form sehingga memudahkan peneliti untuk menyebarkan kuisioner. QR Code berfungsi untuk mengidentifikasi sebuah informasi dan memiliki kelebihan yakni kecepatan dan ketepatan dalam mengakses informasi dimanapun dan kapanpun kita berada. Kombinasi antara metode servqual dengan IPA dalam hal tingkat kepuasan layanan dapat memberikan penilaian secara obyektif terhadap kondisi atau keadaan lab sehingga hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, relatif mudah dimengerti, dan memberikan manfaat yang besar baik kepada peneliti maupun laboratorium untuk mengembangkan kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan di laboratorium. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pengguna laboratorium dengan metode kombinasi *servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* berbasis *QR Code* serta tercapainya optimalisasi layanan di laboratorium. Hasil penelitian disimpulkan bahwa prosentase sangat puas yang paling tinggi pada pengguna yaitu pada poin kebersihan ruang laboratorium sebesar 53,1%. Pada penilaian terhadap pelayanan petugas yakni penguasaan terhadap alat dan bahan prosentase sangat puas sebesar 52,5% serta terhadap peralatan dan bahan, poin sangat puas dengan prosentase 44,3% pada manual prosedur alat dan bahan dan poin kemampuan alat dan bahan dalam membantu tugas/pekerjaan.

Kata Kunci : *Kepuasan Pengguna, Servqual dan IPA, Laboratorium*

PENDAHULUAN

Universitas sebagai salah satu lembaga pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan ilmu pengetahuan. Universitas pada dasarnya memiliki tujuan untuk memberikan kesiapan kepada mahasiswa dalam berperan menghadapi lingkungan hidup yang selalu mengalami perubahan setiap tahunnya. Pada Universitas terdapat fasilitas penunjang kegiatan pembelajaran seperti perpustakaan maupun laboratorium. Fungsi laboratorium di tingkat perguruan tinggi yakni sarana penunjang kegiatan seperti penelitian (research), pembelajaran laboratorium (teaching and learning), dan pengabdian pada masyarakat (Putranto, 2016). Adapun penguatan fungsi laboratorium dilakukan dengan mengoptimalkan sebagaimana fungsi dari laboratorium tersebut.

Analisis kepuasan dilakukan dengan metode kombinasi antara service quality (servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) merupakan model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa (Kertiasih, 2016). Service quality (servqual) terletak pada kemampuannya untuk menangkap subjektivitas yang terjadi pada pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, dan kemampuannya untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk selalu ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan dapat mengetahui fasilitas apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Kemudian hasil dari Servqual dijadikan informasi awal yang selanjutnya dikombinasikan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) karena memiliki beberapa kelebihan (SNI ISO/IEC 17025:2008).

Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut layanan yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti, dan membutuhkan biaya yang rendah. Selain dari pada itu, masih sangat sedikit informasi dan penelitian yang dilakukan pada penilaian kualitas layanan laboratorium di lingkungan universitas, maka dari hal itu peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul tersebut.

METODE DAN PROSEDUR

A. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-September 2024 di Laboratorium Mikrobiologi Pangan Fakultas Teknologi Pertanian dan Laboratorium Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, Kampus Sudirman, Denpasar.

B. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini yakni dilakukan dengan observasional deskriptif kuantitatif yakni dengan melakukan observasi serta pengumpulan data melalui pemberian kuisisioner berbasis *QR Code* dengan pendekatan *crosssectional*. Instrumen pengumpulan data pada penelitian adalah kuisisioner kepuasan. Alat ukur kepuasan berupa kuisisioner kepuasan dengan item pernyataan sebanyak 25 pernyataan. Setiap item memiliki rentang nilai 1-5. Dimensi yang diukur pada kuisisioner adalah: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data hasil pengisian kuisisioner kemudian dilakukan analisis *gap* antara persepsi dan harapan pengguna layanan laboratorium tempat penelitian Jumlah sampel pada penelitian yakni 160 orang.

C. Analisis Data

Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu sebanyak 160 responden. Responden yang diambil secara acak dengan menggunakan metode judgement sampling. Responden yang dipilih yaitu mahasiswa/I, dosen, atau peneliti yang sudah mengikuti praktikum atau penelitian dilaboratorium. Analisis data dilakukan dengan mendiskripsikan hasil pengamatan atau observasi serta wawancara yang telah didapat berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Data yang didapat dari hasil wawancara melalui formulir kuisisioner kemudian di analisis secara diskriptif dan didokumentasikan sebagai bahan acuan dalam pelaksanaan kegiatan di laboratorium agar sesuai dengan standar layanan laboratorium. Alat ukur kepuasan berupa kuisisioner kepuasan dengan item pernyataan sebanyak 20 pernyataan. Setiap item memiliki rentang nilai 1-5, 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). Dimensi yang diukur pada kuisisioner adalah: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data hasil pengisian kuisisioner kemudian dilakukan analisis *gap* antara persepsi dan harapan pengguna layanan laboratorium pendidikan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ada 160 pengguna laboratorium yang mengisi kuesioner penilaian terhadap pelayanan petugas lab. Kuesioner berbasis QR Code penilaian terhadap pelayanan petugas lab meliputi 7 (tujuh) atribut yaitu keramahan, kesopanan dan sikap dalam pelayanan, penampilan dan kerapian dalam berpakaian, respon/kecepatan dalam pelayanan, inisiatif dalam membantu, penguasaan terhadap alat dan bahan, kualitas layanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktivitas tugas/pekerjaan dan kemudahan akses komunikasi petugas laboratorium.

Tabel 5.1 Hasil Penilaian terhadap Pelayanan Petugas

No	Atribut	Tingkat Kepuasan %					Total %
		Sangat Puas (5)	Puas (4)	Netral (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)	
1	Keramahan, kesopanan dan sikap dalam pelayanan	48,1	45,0	6,8	0	0	100,0
2	Penampilan dan kerapian dalam berpakaian	48,7	50	1,2	0	0	100,0
3	Respon/ kecepatan dalam pelayanan	51,2	44,3	4,3	0	0	100,0
4	Inisiatif dalam membantu	46,2	51,2	2,5	0	0	100,0
5	Penguasaan terhadap alat dan bahan	52,5	44,3	3,1	0	0	100,0
6	Kualitas layanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktivitas tugas/pekerjaan	46,8	46,2	6,2	0,6	0	100,0
7	Kemudahan akses komunikasi petugas laboratorium	45,6	51,2	3,1	0	0	100,0

Dari Tabel 5.1 dapat dilihat bahwa pada penilaian terhadap pelayanan petugas atribut penguasaan terhadap alat dan bahan memberikan prosentase sangat puas yang paling tinggi yaitu 52,5%. Petugas Lab khususnya di Laboratorium Teknologi Pertanian dan Laboratorium Keperawatan 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.

Kuesioner penilaian terhadap peralatan dan bahan meliputi 9 (sembilan) atribut yaitu manual prosedur alat dan bahan, kemudahan penggunaan alat dan bahan, kestabilan dan ketahanan alat dan bahan, tingkat akurasi dan ketepatan yang dihasilkan, tingkat keamanan pada alat dan bahan, kelengkapan alat dan bahan, penataan alat dan bahan, kemudahan peminjaman alat dan bahan, serta kemampuan alat dan bahan dalam membantu tugas/pekerjaan.

Tabel 5.2 Hasil Penilaian terhadap Peralatan dan Bahan

No	Atribut	Tingkat Kepuasan %					Total %
		Sangat Puas (5)	Puas (4)	Netral (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)	
1	Manual prosedur alat dan bahan	44,3	43,7	10,6	1,2	0	100,0
2	Kemudahan penggunaan alat dan bahan	39,3	49,3	10,0	0,6	0,6	100,0
3	Kestabilan dan ketahanan alat dan bahan	40,6	46,2	11,2	1,8	0	100,0
4	Tingkat akurasi dan ketepatan yang dihasilkan	36,8	51,2	11,2	0,6	0	100,0
5	Tingkat keamanan pada alat dan bahan	43,7	46,8	8,7	0,6	0	100,0
6	Kelengkapan alat dan bahan	38,7	36,2	15,6	9,3	0	100,0

7	Penataan alat dan bahan	39,3	56,2	3,7	0,6	0	100,0
8	Kemudahan peminjaman alat dan bahan	42,5	52,5	4,3	0,6	0	100,0
9	Kemampuan alat dan bahan dalam membantu tugas/pekerjaan	44,3	46,2	8,1	1,2	0	100,0

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa pada penilaian terhadap peralatan dan bahan, nilai prosentase sangat puas yang paling tinggi pada poin manual prosedur alat dan bahan dan poin kemampuan alat dan bahan dalam membantu tugas/pekerjaan yakni sebesar 44,3%. 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. Pengadaan alat lab diprioritaskan untuk peralatan yang sering digunakan untuk kegiatan praktikum dan penelitian dan pengembangan keilmuan baru.

Tabel 5.3 Hasil Penilaian terhadap Sarana dan Prasarana

No	Atribut	Tingkat Kepuasan %					Total %
		Sangat Puas (5)	Puas (4)	Netral (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)	
1	Kenyamanan laboratorium	51,2	46,2	2,5	0	0	100,0
2	Kebersihan ruang laboratorium	53,1	46,2	0,6	0	0	100,0
3	Keamanan di laboratorium	48,7	48,7	2,5	0	0	100,0
4	Akses Informasi laboratorium	43,1	54,3	2,5	0	0	100,0

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat dilihat bahwa pada penilaian terhadap sarana dan prasarana, nilai prosentase sangat puas yang paling tinggi pada pengguna yaitu pada poin kebersihan ruang laboratorium sebesar 53,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan laboratorium sudah memuaskan pengguna laboratorium. Universitas Udayana menggunakan jasa cleaning service kontrak, dimana laboratorium setiap hari dibersihkan. 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 penelitian baik itu peralatan maupun sisa-sisa bahan, serta wajib menata kembali kursi-kursi yang telah digunakan. Hal ini ada dalam tata tertib penggunaan laboratorium yang telah disosialisasikan kepada pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna laboratorium pada laboratorium Fakultas Teknologi Pertanian dan laboratorium Keperawatan sudah bagus 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.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada LPPM Universitas Udayana telah memberikan dukungan dana dengan program DIPA PNBP Universitas Udayana TA-2024.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Aprilianingtyas, dkk. 2013. Pengelolaan Laboratorium Biologi Untuk Menunjang Kinerja Pengguna dan Pengelola Laboratorium Biologi SMA Negeri 2 Wonogiri. *Unnes Journal of Biology Education*, No. 2, Tahun Ke-3, 2013. ISSN 2252- 6579.
- NLP Kertiasih. 2016. Peranan Laboratorium Pendidikan Untuk Menunjang Proses Perkuliahan Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Denpasar. *Jurnal Kesehatan Gigi Vol.4 No.2 (Agustus 2016)*

- Hari Putranto. 2016. Pengelolaan dan Pengembangan Sara Praktikum Laboratorium Dasar Instalasi Listrik Pada Prodi PTE Universitas Negeri Malang. *Jurnal TEKNO* Vol 25, Maret, ISSN: 1693-8739.
- Nyoman, Kertiasa. 2013. *Laboratorium Sekolah dan Pengelolaannya*. Bandung: Pidak Scientific.
- SNI ISO/IEC 17025:2008 Persyaratan umum kompetensi laboratorium pengujian dan laboratorium kalibrasi.
- Supranto, MA.APU. 2011 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Dirjen Pendidikan. *Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi Tahun 2020- 2024*. Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 2020. 141
- Permana RT. *Analisis Kepuasan Pengguna Laboratorium: Studi Kasus di Laboratorium Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia*. Universitas Islam Indonesia. 2020
- Barusman ARP. The Effect of Security, Service Quality, Operations and Information Management, Reliability & Trustworthiness on E-Loyalty moderated by Customer Satisfaction on the Online Shopping Website. *Int J Supply Chain Manag.* 2019;8(6):587–94
- Murray J, Elms J, Curran M. Examining empathy and responsiveness in a high-service context. *Int J Retail Distrib Manag.* 2019;47(12):1364–78
- Suhail P, Srinivasulu Y. Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. *J Ayurveda Integr Med* [Internet].
- Cerna, P & Neda, S. (2016). Service Quality Assessment of Instructional Laboratories in Haramaya University: Basis for Total Quality Management Policy. *American Journal of Operations Management and Information Systems* 2016; 1(1): 39-47
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Permenpan-RB Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Jabatan Fungsional Pranata Laboratorium Pendidikan*. Jakarta; 2019