

Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Praktikum Kimia Dasar UII Tahun Ajaran 2024-2025

Student Satisfaction with UII Basic Chemistry Practical Services for the 2024-2025 Academic Year

Ainun Nisa Zella Salsabila

Universitas Islam Indonesia, Indonesia

Email : ainun.nisa@uii.ac.id

Info Artikel	
DOI: 10.33369/pelastek.v5i2.44913	
Kata Kunci: Kepuasan, Layanan, Laboratorium, Kimia.	Abstrak Laboratorium Kimia Dasar UII merupakan laboratorium pendidikan yang digunakan untuk praktikum khususnya dasar-dasar kimia oleh mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kepuasan layanan laboratorium kepada pengguna laboratorium untuk mengevaluasi kinerja laboratorium selama tahun ajaran 2024-2025. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner deskriptif kuantitatif kepada pengguna laboratorium kimia dasar semester ganjil tahun ajaran 2024-2025. Hasil analisis data dari 38 responden menunjukkan skor tingkat kepuasan pengguna sebesar 3.57 dari skala 4.00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa laboratorium kimia dasar UII memiliki kinerja yang baik dalam melayani mahasiswa dan terus meningkatkan layanan laboratorium.
Keywords: Satisfaction, Service, Laboratory, Chemistry.	Abstract Basic Chemistry Laboratory UII is an educational laboratory used for practical work, especially on the basics of chemistry, by students. The purpose of this study was to measure the satisfaction of laboratory services to laboratory users to evaluate laboratory performance during the 2024-2025 academic year. The data collection method in this study used a quantitative descriptive questionnaire to basic chemistry laboratory users in the odd semester of the 2024-2025 academic year. The results of the data analysis from 38 responders showed a user satisfaction score of 3.57 on a scale of 4.00. These results indicate that the UII basic chemistry laboratory has good performance in serving students and continues to improve laboratory services.
Riwayat Artikel: Diterima: 22 September 2025 Revisi: 08 Oktober 2025 Diterima: 20 November 2025	Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC-BY-SA . 

PENDAHULUAN

Laboratorium merupakan tempat dilaksanakannya suatu percobaan, penelitian ilmiah, atau untuk mengajarkan ilmu pengetahuan. Laboratorium menyediakan sarana yang digunakan mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang di dapat dari kelas kuliah melalui praktik langsung (Hanifah, 2024). Untuk menunjang proses pembelajaran di kelas, diperlukan adanya laboratorium yang berkualitas sehingga pembelajaran dapat maksimal (Suryapranatha, 2025).

Laboratorium perlu dikelola dengan manajemen yang baik agar menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi, meliputi layanan, fasilitas, infrastruktur, dan pengembangan (Ikhsan, 2024). Laboratorium memiliki peran besar yang didukung oleh kinerja pengelola seperti kepala laboratorium, laboran, dan asisten dalam melakukan proses manajerial serta mengevaluasi kegiatan pembelajaran, sehingga mahasiswa dapat menguasai konsep dan kemampuan praktik secara komprehensif (Nurhayati, 2022).

Salah satu target yang penting dalam pengelolaan laboratorium adalah kepuasan pelanggan. Untuk itu perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan untuk mengevaluasi pelayanan laboratorium (Amalina, 2019). Kualitas pelayanan digambarkan dengan upaya laboratorium dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara yang tepat (Fathurohman, 2023). Pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung akan menggunakan kembali fasilitas tersebut. Kepuasan pelanggan harus menjadi perhatian, karena jika jumlah pelanggan menurun, maka instansi dapat mengalami kerugian (Martina, 2024).

Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan antara lain yaitu metode *servqual* (*sevis quality*) dan metode Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode *Customer satisfaction Index* (CSI). Metode *servqual* mengukur kualitas layanan dalam 5 aspek yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* (Cahyaningrum, 2024). Sementara itu, metode CSI digunakan untuk mengetahui kepuasan responden dengan melihat tingkat kepentingan pada indikator-indikator yang diukur (Situngkir, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium kimia dasar UII. Batasan penelitian ini yaitu kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Pengukuran kepuasan layanan ini meliputi tiga aspek, yaitu: kejelasan materi dan prosedur praktikum, kompetensi stakeholder laboratorium, dan sistem penilaian serta umpan balik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi oleh pengelola laboratorium untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga pembelajaran dapat berlangsung optimal.

Laboratorium Kimia Dasar merupakan sub unit dari Laboratorium Terpadu UII. Laboratorium kimia dasar dikelola oleh kepala laboratorium beserta satu staff laboran. Laboratorium Kimia Dasar digunakan untuk praktikum dasar kimia oleh mahasiswa semester ganjil dari berbagai program studi. Pada penelitian ini responden berasal dari program studi kimia dan pendidikan kimia. Pengukuran kepuasan layanan belum pernah dilakukan sebelumnya, sehingga penelitian ini sangat berguna untuk meningkatkan layanan laboratorium kimi dasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data primer. Data primer diperoleh langsung dengan metode survei deskriptif (Jufri, 2024). Survei diberikan kepada mahasiswa yang telah menyelesaikan rangkaian praktikum kimia dasar program studi kimia dan pendidikan kimia tahun ajaran 2024-2025. Pengumpulan data survei secara daring menggunakan *google form*.

Survei kepuasan layanan ini terdiri dari 13 pertanyaan tertulis yang wajib diisi oleh responden. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert* 4 poin yang terdiri atas

Kurang puas (1), Cukup puas (2), Puas(3), dan Sangat puas (4) untuk setiap atribut. Pengolahan data dilakukan dengan deskriptif yaitu persentase masing-masing pertanyaan setiap atribut.

Data yang diperoleh kemudian dinilai skor rata-rata kepuasannya dengan perhitungan sederhana, dengan rumus :

$$\text{Skor kepuasan rata - rata} = \frac{(3 \times \text{jumlah puas}) + (4 \times \text{jumlah sangat puas})}{\text{jumlah responden}}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuisioner kepada mahasiswa pengguna laboratorium kimia dasar UII selama semester ganjil tahun ajaran 2024-2025 menggunakan media *google form* dengan 38 responden dari total 46 mahasiswa program studi kimia dan pendidikan kimia. Hasil pengolahan data kepuasan layanan laboratorium kimia dasar ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengolahan Data Kuisioner Kepuasan Layanan Laboratorium Kimia Dasar

No	Pertanyaan	Kurang Puas (1)	Cukup Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)	Skor Kepuasan Rata-rata
1	Kejelasan Informasi mengenai layanan dan praktikum pada media sosial seperti ig, website	0%	11%	42%	47%	3.53
2	Kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembekalan umum	0%	5%	34%	61%	3.61
3	Penilaian praktikum dilakukan dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian	0%	5%	50%	45%	3.45
4	Setiap penugasan memiliki template dengan instruksi/arahan yang jelas	0%	11%	37%	53%	3.53
5	Kegiatan praktikum berlangsung tepat waktu	0%	5%	37%	58%	3.58
6	Kemudahan dalam berkomunikasi dan mengatur jadwal inhall	0%	8%	34%	58%	3.55
7	Kemudahan akses praktikan dalam mengajukan pertanyaan kepada stakeholder laboratorium (asisten/laboran/kalab)	0%	8%	29%	63%	3.58
8	Kemampuan staff laboratorium dalam memberikan pujian, motivasi terkait dengan pembelajaran di laboratorium	0%	8%	29%	63%	3.58
9	Informasi dan alur layanan administrasi seperti peminjaman alat, surat izin praktikum jelas	0%	5%	32%	63%	3.58
10	Staff bersikap ramah, penuh perhatian dan dapat mendengar dengan baik setiap pertanyaan yang berkaitan dengan kegiatan praktikum	0%	5%	34%	61%	3.61
11	Staff cepat tanggap terhadap keluhan/permasalahan praktikan	0%	8%	37%	55%	3.55
12	Staff laboratorium bersedia membantu apabila terjadi kekeliruan/ketidaksesuaian dalam penentuan nilai akhir	0%	5%	37%	58%	3.58

13	Laboratorium menerima, mempertimbangkan dan memberikan respon yang baik terhadap feedback (kritik dan saran) yang diberikan	0%	5%	29%	66%	3.66
Skor rata-rata						3.57

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa tidak ada responden yang merasa tidak puas terhadap 13 indikator yang ditanyakan. Skor indikator pertama yaitu 3.53, Kejelasan Informasi mengenai layanan dan praktikum pada media sosial seperti instagram, *website* menunjukkan bahwa laboratorium perlu melakukan peningkatan penyajian informasi pada media sosial. Penyajian informasi harus jelas dan mudah dipahami oleh mahasiswa, sehingga informasi tidak bermakna ganda. Skor Indikator nomor 2 yaitu 3.61, Kejelasan penyampaian informasi mengenai pedoman praktikum saat pembekalan umum memiliki skor yang tinggi karena ada pembekalan rutin asisten sebelum dimulainya proses praktikum hal ini sesuai yang dikemukakan (Masyrurroh, 2023) bahwa ada pengaruh pelatihan dalam meningkatkan kompetensi.

Indikator ketiga mendapat skor paling kecil yaitu 3.45 mengenai Penilaian praktikum dilakukan dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian. Semua penilaian selama praktikum dinilai oleh asisten praktikum yang ada pada setiap kelompok. Penilaian praktikum meliputi keaktifan, pre-test, kelengkapan APD, dan juga laporan praktikum. Untuk penilaian keaktifan mahasiswa dimungkinkan belum dinilai secara objektif karena laboratorium belum memiliki matriks penilaian keaktifan mahasiswa, sementara itu untuk pre-test, kelengkapan APD dan laporan praktikum sudah memiliki matriks penilaian. Indikator keempat yaitu Setiap penugasan memiliki template dengan instruksi/arahan yang jelas mendapat skor 3.53, sehingga laboratorium dapat melakukan revisi template penugasan agar instruksi dapat mudah dipahami oleh mahasiswa.

Indikator nomor 5 mendapat skor 3.58 yang menunjukkan bahwa proses praktikum sudah berlangsung tepat waktu. Skor indikator nomor 6 sebesar 3.55 mengenai pengaturan inhal/praktikum ulang untuk mahasiswa yang tidak dapat mengikuti praktikum sebagaimana jadwalnya dikarenakan sakit atau izin khusus. Indikator nomor 7 mendapat skor 3.58 yang menunjukkan kemudahan praktikan mengajukan pertanyaan kepada stakeholder laboratorium, hal ini berarti sudah terjalin komunikasi yang baik, sehingga praktikan tidak merasa sungkan untuk bertanya.

Indikator nomor 8 mendapatkan skor 3.58 mengenai kemampuan staff dalam memberi motivasi terkait pembelajaran di laboratorium. Pemberian motivasi merupakan hal penting karena dapat meningkatkan semangat pada pembelajaran yang dilakukan. Selanjutnya pada indikator nomor 9 mengenai kejelasan alur layanan administrasi seperti peminjaman alat, praktikan sudah merasa puas. Hal ini selaras dengan penelitian (Arisanti, 2020) yaitu dengan kecepatan dan ketepatan prosedur yang dimiliki akan membuat layanan yang memuaskan bagi pengguna.

Indikator nomor 10 mendapatkan skor 3.61, menunjukkan keramahan terhadap pengguna berpengaruh terhadap kepuasan layanan laboratorium. Indikator nomor 11 mendapat skor sebesar 3.55 mengenai cepat tanggapnya staff terhadap keluhan/permasalahan praktikum, hal ini menunjukkan komunikasi yang sudah terjalin dengan baik antara staff dengan pengguna laboratorium. Kemudian pada indikator nomor 12 mendapatkan skor 3.58, sebelum nilai disetorkan ke dosen pengampu, staff laboratorium memberikan kesempatan kepada pengguna untuk melakukan *cross check* nilai untuk meminimalisir kesalahan penentuan nilai akhir, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Skor rata-rata kepuasan paling tinggi pada indikator nomor 13 yaitu Laboratorium menerima, mempertimbangkan dan memberikan respon yang baik terhadap feedback (kritik dan

saran) yang diberikan dengan skor 3.66. Mahasiswa dapat memberikan kritik maupun sarannya secara langsung kepada pengelola laboratorium ataupun melalui media sosial seperti *email* dan *instagram*. Kritik dan saran yang masuk ke pengelola laboratorium akan direview oleh pengelola laboratorium sehingga laboratorium bisa selalu berbenah untuk meningkatkan kualitas layanan praktikum kepada mahasiswa. Respon yang cepat terhadap layanan terbukti dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan (Nurliana, 2024).

KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa pada Indikator nomor 13 yaitu Laboratorium menerima, mempertimbangkan dan memberikan respon yang baik terhadap kritik dan saran yang diberikan mendapatkan skor tertinggi sebesar 3.66, sedangkan indikator nomor 3 yaitu Penilaian praktikum dilakukan dengan adil dan objektif sesuai dengan bobot penilaian mendapatkan skor kepuasan yang paling rendah sebesar 3.45. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap Laboratorium Kimia Dasar UII dengan skor rata-rata 3.57 yang berarti layanan laboratorium sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan persentase yang menyatakan sangat puas dan puas pada semua atribut penilaian lebih besar dibandingkan dengan persentase yang menyatakan cukup puas pada 13 Indikator.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada responden yang telah turut serta dalam survei ini, serta kepada Kepala Laboratorium Kimia Dasar UII yang telah mendukung pelaksanaan penelitian.

REFERENSI

- Amalina, f. &. (2019). Kepuasan pelanggan Laboratorium Genetika Molekuler Fakultas Kedokteran UNPAD (Customer Satisfaction In Molecular Genetic Laboratory FK UNPAD). *KANDAGA*, 1(1), 20-24.
- Arisanti, D. d. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 83-94.
- Cahyaningrum, D. d. (2024). Kepuasan Pengguna Laboratorium Pendidikan. *Jurnal Pengelolaan Laboratorium Pendidikan*, 6(1), 17-23.
- Fathurohman, D. M. (2023). Analisis Kepuasan Pelayanan Laboratorium Pengujian PJK3 dengan Pendekatan Service Quality. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 13(2), 1-6.
- Hanifah, J. K. (2024). Analisis Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Laboratorium Teknik Industri Universitas Muhammadiyah A.R.Fachruddin. *Journal Industrial manufacturing*, 9(2), 61-66.
- Ikhsan, H. &. (2024). Analysis of User satisfaction Levels to Improve the Quality of Services in Nursing Education Laboratory. *Edulab: Majalah Ilmiah Laboratorium Pendidikan*, 9(2), 191-203.
- Jufri, I. T. (2024). Persepsi dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kegiatan Praktikum Metode Luring dan Daring di Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(4), 8335-8348.
- Martina, d. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Laboratorium Kabupaten Lahat Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 7(1), 68-80.
- Masyrurah, A. F. (2023). Pengaruh Pelatihan dalam Meningkatkan Kompetensi Karyawan. *Jurnal Humaniora Ekonomi Syariah dan Muamalah*, 1(4), 184-189.

- Nurhayati, d. (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(2), 148-152.
- Nurliana, L. (2024). Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Praktikum di Laboratorium Unit Kimia UPT. Lab Terpadu UHO Tahun Ajaran 2023. *Jurnal Kimia dan Pendidikan Kimia*, 13(1), 59-65.
- Situngkir, D. I. (2023). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pada Laboratorium XYZ. *Jurnal AGROTRISTEK*, 2(1), 38-44.
- Suryapranatha, D. &. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di Laboratorium Manufaktur Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang). *Jurnal Industry Xplore*, 10(1), 508-514.