

## ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM DI PROGRAM STUDI AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK

Oryza Ardhiarisca, Siti Aisyah\*, Avisenna Harkat  
<sup>1,2,3</sup>Akuntansi Sektor Publik, Manajemen Agribisnis, Politeknik Negeri Jember, Indonesia  
[oryza\\_risca@polije.ac.id](mailto:oryza_risca@polije.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Laboratorium di Program Studi Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Jember serta sebagai bahan evaluasi dalam memaksimalkan tujuan pembelajaran. Kedua laboratorium ini belum pernah dievaluasi pelayanannya sejak tahun berdirinya yaitu tahun 2017 hingga tahun 2022. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi D4 Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Jember yang menggunakan layanan laboratorium pada semester ganjil Tahun Akademik 2022/2023. Penentuan jumlah responden adalah dengan menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh 153 responden mahasiswa. Pengumpulan data adalah dengan menyebarkan kuesioner tertutup melalui google form. Analisis data berupa uji validitas, reliabilitas, Importance Performane Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di laboratorium adalah sangat puas dengan nilai sebesar 84,45%. Berdasarkan hasil analisis, atribut yang perlu untuk segera diperbaiki untuk meningkatkan kinerja layanan laboratorium adalah akses internet, fasilitas perangkat pembelajaran, kualitas hardware, dan kualitas software yang berada pada kuadran I.

### ABSTRACT

*This study aims to analyze student satisfaction with laboratory services in the Public Sector Accounting Study Program at Jember State Polytechnic as well as evaluation material in maximizing learning objectives. The services of these two laboratories have never been evaluated since the year they were founded, namely from 2017 to 2022. Respondents in this study were students of the Public Sector Accounting D4 study program at the Jember State Polytechnic who used laboratory services in the odd semester of the 2022/2023 Academic Year. The number of respondents is determined by using the Slovin formula to obtain 153 student respondents. Data collection is by distributing closed questionnaires through Google Forms. Data analysis in the form of validity, reliability, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI) tests. The results showed that the level of student satisfaction with laboratory services was very satisfactory with a score of 84.45%. Based on the results of the analysis, the attributes that need to be repaired immediately to improve laboratory service performance are internet access, learning device facilities, hardware quality, and software quality which are in quadrant I.*

### Kata Kunci:

analisis, kepuasan, kualitas pelayanan, laboratorium, *Importance Performance Analysis*

### Keywords:

analysis, kepuasan, quality service, laboratory, *Importance Performance Analysis*

## PENDAHULUAN

Kualitas lulusan dari Program Studi D4 Akuntansi Sektor Publik Jurusan Manajemen Agribisnis tidak terlepas dari kualitas fasilitas yang tersedia dalam menunjang pembelajaran, khususnya fasilitas laboratorium. Evaluasi terhadap pelayanan laboratorium perlu dilakukan agar tercipta laboratorium yang unggul dan berkualitas dalam hal pelayanan bagi pelanggannya. Laboratorium Akuntansi Sektor Publik dan Laboratorium Komputer Akuntansi Sektor Publik adalah 2 dari 9 fasilitas laboratorium yang dimiliki oleh Jurusan Manajemen Agribisnis Politeknik Negeri Jember. Kedua laboratorium ini berfungsi sebagai tempat mahasiswa berlatih secara langsung dalam menerapkan ilmu-ilmu terkait mata kuliah berbasis akuntansi. Salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yaitu dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan laboratorium

secara simultan dan melakukan evaluasi terkait kualitas pelayanan melalui analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium. Hal ini menjadi cukup penting karena mengumpulkan kepuasan pelanggan dalam institusi akademik diperlukan untuk menjawab tuntutan akuntabilitas suatu lembaga pendidikan publik (Dodge Kelsey & Bond, 2001).

Seiring dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan di 2 laboratorium yang digunakan oleh Program Studi Akuntansi Sektor Publik, ditemukan beberapa permasalahan diantaranya yaitu kapasitas ruang laboratorium yang kurang memadai, lambatnya akses internet, lambannya performa komputer yang sudah tersedia, dan belum adanya teknisi laboratorium yang kompeten dalam melakukan maintenance komputer. Beberapa masalah yang ada tersebut menyebabkan mahasiswa merasa kurang puas terhadap fasilitas yang telah ada. Selain itu, di laboratorium Akuntansi Sektor Publik tidak tersedia ruangan untuk kepala laboratorium dan para teknisi. Hal ini menyebabkan segala bentuk urusan dan dokumen administrasi yang terkait dengan Laboratorium Akuntansi Sektor Publik masih menjadi satu tempat penyimpanan di Laboratorium Komputer Akuntansi Sektor Publik.

Sebagai bahan evaluasi terkait kualitas pelayanan laboratorium diperlukan penelitian terkait analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan 2 laboratorium akuntansi pada jurusan Manajemen Agribisnis Politeknik Negeri Jember dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dengan pendekatan IPA dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu untuk ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan mahasiswa. Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Sektor Publik terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan laboratorium akuntansi sektor publik dan laboratorium komputer akuntansi sektor publik. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pandangan dan masukan kepada instansi dan penulis untuk peningkatan kualitas pelayanan laboratorium akuntansi sektor publik dan laboratorium komputer akuntansi sektor publik kedepannya.

## LANDASAN TEORITIS

Pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan dalam melayani keperluan orang atau masyarakat yang berkepentingan pada organisasi berdasarkan pada aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Sinambela, 2011). Kepuasan pengguna pelayanan publik ditentukan oleh kualitas kinerja pelayanan. Ketika pelayanan tidak sesuai dengan harapan maka penilaian pelanggan terhadap pelayanan publik yang diberikan akan bernilai buruk. Dalam menentukan kualitas serta kepuasan terhadap pelayanan publik maka harapan pelanggan menjadi standar perbandingan yang digunakan untuk mengevaluasi (Yoeti, 2003).

Terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk pengevaluasian kualitas pelayanan (Tjiptono, 2009):

- a) Bukti langsung (*tangibles*)  
terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- b) Keandalan (*reliability*)  
kemampuan penyedia layanan dalam memberikkan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta memuaskan
- c) Daya Tanggap (*responsiveness*)  
keinginan para staf dari penyedia layanan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap
- d) Jaminan (*assurance*)  
terdiri dari kemampuan, kesopanan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf dari penyedia layanan
- e) Empati (*empathy*)  
suatu kemudahan untuk berhubungan dan berkomunikasi yang baik serta dapat mengerti kebutuhan dari pelanggan

Penelitian Hasnih (2016) dan (Nurcaya, 2011) menyebutkan bahwa kelima dimensi: reliability, responsive, empathy, assurance dan tangible dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan terus-menerus kepada kelima dimensi tersebut agar dapat meningkatkan kinerja dari penyedia layanan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Obyek penelitian ini adalah 2 Laboratorium di Program Studi Akuntansi Sektor Publik (PS. AKP). Pemilihan obyek didasarkan pada kriteria bahwa laboratorium PS. AKP merupakan laboratorium di Jurusan Manajemen Agribisnis Politeknik Negeri Jember yang memiliki kekhususan terkait aplikasi atau pembelajaran akuntansi khususnya akuntansi sektor publik. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan beberapa tahap yakni studi literatur, survei lapang, penyebaran

kuesioner, wawancara dan analisa data. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Desember 2022 hingga Januari 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi akuntansi sektor publik yang melaksanakan kegiatan praktikum di laboratorium program studi akuntansi sektor publik pada semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023. Populasi tersebut berjumlah 248 mahasiswa yang berasal dari mahasiswa semester 1 sejumlah 104 mahasiswa, mahasiswa semester 3 yang berjumlah 76 mahasiswa, dan semester 5 yang berjumlah 68 mahasiswa. Penentuan sampel dalam penelitian menggunakan rumus slovin (Setiawan, 2007):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n= jumlah sampel

N=jumlah populasi

e=batas toleransi kesalahan (dalam penelitian ini menggunakan  $\alpha$  5%)

Berdasarkan persamaan di atas, dengan tingkat eror sebesar 5% maka dapat diketahui jumlah sampel yakni 153 mahasiswa. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Kuesioner tersebut disebarakan peneliti melalui google form kepada mahasiswa/pelanggan. Kepuasan pelanggan dinilai dari lima dimensi yakni *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) yang merujuk pada penelitian Arisandi et al. (2019) dan Syukhri (2018). Terdapat beberapa metode yang dilakukan dalam analisa data pada penelitian ini:

1) Pengujian kualitas data

Pengujian kualitas data adalah dengan menguji validitas dan reliabilitas data yang digunakan pada penelitian ini. Pada uji validitas data adalah menggunakan korelasi product moment (r). Jika nilai r hitung lebih dari r tabel maka data yang digunakan valid (Puspasari & Puspita, 2022). Sedangkan pengujian reliabilitas data adalah dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Jika nilai cronbach's alpha lebih dari 0,7 maka data yang digunakan reliabel (Schrepp, 2020).

2) Pengukuran kepuasan pelanggan

a) Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer satifaction indeks*)

Indeks kepuasan pelanggan digunakan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Laboratorium di Program Studi Akuntansi sektor Publik. Adapun cara menentukan CSI adalah sebagai berikut (Arisandi et al., 2019):

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{HS}$$

Keterangan:

Wsi adalah fungsi dari median satisfaction score masing-masing atribut

HS adalah skala maksimum

Sedangkan untuk menentukan Wsi adalah dengan cara sebagai berikut:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Dimana:

WFi adalah median importance score tingkat kepentingan masing-masing atribut

MSSi adalah nilai rata-rata tingkat kenyataan yang dirasakan mahasiswa pada tiap atribut pelayanan

Untuk menentukan MSSi adalah dengan cara sebagai berikut:

$$MSS_i = \frac{(\sum_{i=1}^n x_i)}{n}$$

Dimana:

xi adalah nilai tingkat kenyataan yang dirasakan mahasiswa

n adalah jumlah mahasiswa

Untuk menentukan WFi adalah dengan cara sebagai berikut:

$$WF_i = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^n MIS}$$

Dimana:

MIS adalah median importance score tingkat kepentingan masing masing atribut

Untuk menentukan MIS adalah dengan cara sebagai berikut:

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n}$$

Dimana:

Yi adalah nilai kepentingan produk layanan Y ke i

n= jumlah konsumen

Berikut merupakan kriteria tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Laboratorium di Program Studi Akuntansi Sektor Publik:

**Tabel 1. Kriteria Tingkat kepuasan Pelanggan**

Skor CSI	Kriteria
0,81-1,00	Sangat puas
0,61-0,80	Puas
0,41-0,60	Cukup puas
0,21-0,40	Tidak puas
0,00-0,20	Sangat tidak puas

Sumber: (Sumadi et al., 2019)

b) *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang ada di Laboratorium PS. AKP. Adapun persamaan yang digunakan adalah (Syukhri, 2018):

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja laboratorium

Yi = skor penilaian kepentingan/ekspektasi mahasiswa

Untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dengan:

$\bar{X}$  merupakan skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan

n merupakan jumlah responden / mahasiswa

Setelah diperoleh nilai tersebut dibuatlah diagram cartesian yang terdiri dari empat bagian yang dipisahkan oleh dua garis yang berpotongan pada titik ( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ ). Masing-masing atribut diposisikan dalam diagram dengan skor rata-rata penilaian terhadap kinerja (X) didefinisikan sebagai posisi sribut pada sumbu X, sedangkan atribut pada sumbu Y menunjukkan skor rata-rata tingkat kepentingan atribut (Y).

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

Dimana:

$\bar{x}$  merupakan banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen/mahasiswa

n adalah jumlah pernyataan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

## Hasil Penelitian

### Pengujian Kualitas Data

Pengujian pertama yang perlu dilakukan untuk menguji kualitas data adalah uji validitas. Pada uji validitas ditinjau berdasarkan nilai korelasi product moment (r) pada tiap kriteria pernyataan. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan menggunakan SPSS diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel yakni 0,1326. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pernyataan yang diajukan adalah valid.

Selanjutnya pengujian kedua dalam melakukan uji kualitas data adalah dengan uji reliabilitas. Uji reliabilitas ditinjau berdasarkan nilai cronbach's Alpha. Suatu instrumen dinyatakan variabel apabila nilai reliabilitasnya lebih dari 0,8. Berdasarkan hasil SPSS yang telah dilakukan menunjukkan nilai hasil cronbach's Alpha adalah di atas 0,9 maka dapat diketahui bahwa instrumen yang digunakan telah memenuhi unsur reliabilitas.

### Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index)

Indeks kepuasan pelanggan dalam hal ini merupakan kepuasan mahasiswa yang telah menggunakan layanan yang ada di Laboratorium Program Studi Akuntansi Sektor Publik. Berdasarkan hasil perhitungan, hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Laboratorium Program Studi Akuntansi Sektor Publik adalah sebesar 84,45%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang telah diberikan oleh Laboratorium di Program Studi Akuntansi Sektor Publik. Hasil Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Laboratorium Program Studi Akuntansi Sektor Publik disajikan pada Tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan**

Variabel pernyataan	Harapan (MIS)		Kinerja (MSS)		W F	W S	
	Jumlah nilai Y		jumlah nilai X				
<b>Dimensi Tangible</b>							
1	Kebersihan ruang laboratorium	7	4,8	6	4,3	0,0	0,2
		4	36	6	39	49	15
		0	60	4	86	74	88
			1		9	5	5
2	Kondisi ruang labortorium nyaman	7	4,8	6	4,2	0,0	0,2
		4	43	5	87	52	24
		1	13	6	58	41	75
			7		2	9	2
3	Akses internet yang baik	7	4,6	4	3,1	0,0	0,1
		1	92	8	76	50	61
		8	81	6	47	79	61
					1	2	34
4	Fasilitas perangkat pembelajaran yang lengkap	7	4,6	6	4,1	0,0	0,2
		1	53	3	30	50	08
		2	59	2	71	36	05
			5		9	8	5
5	Kualitas hardware yang baik	7	4,6	6	4,1	0,0	0,2
		1	99	4	96	50	13
		9	34	2	07	86	42
			6		8	3	5
6	Kualitas software yang baik	7	4,6	6	4,1	0,0	0,2
		1	60	3	69	50	10
		3	13	8	93	43	32
			1		5	9	6
<b>Dimensi reliability</b>							
7	Penggunaan laboratorium sesuai bidang penggunaannya	6	4,4	6	4,2	0,0	0,2
		8	44	5	54	48	04
		0	44	1	90	10	67
			4		2	4	8

	Variabel pernyataan	Harapan (MIS)		Kinerja (MSS)		W	W
		Jumlah nilai Y		jumlah nilai X		F	S
8	Ketersediaan tata tertib laboratorium	6	4,4	6	4,2	0,0	0,2
		8	70	5	48	48	05
		4	58	0	36	38	56
			8		6	7	6
9	Keberadaan petugas kebersihan laboratorium	6	4,2	5	3,6	0,0	0,1
		4	35	6	60	45	67
		8	29	0	13	84	78
			4		1		2
10	Tingkat keamanan terhadap sarana prasarana laboratorium	7	4,5	6	4,2	0,0	0,2
		0	81	4	09	49	08
		1	69	4	15	59	73
			9				1
11	Pelaksanaan waktu pembelajaran di laboratorium sesuai dengan ketentuan	6	4,4	6	4,2	0,0	0,2
		7	18	5	81	47	04
		6	30	5	04	82	72
			1		6	1	5
12	Ketersediaan modul/handout/ bahan/bkpm kuliah	7	4,6	6	4,3	0,0	0,2
		0	07	6	26	49	15
		5	84	2	79	87	78
			3		7	3	9
<b>Dimensi responsive</b>							
13	Keramahan teknisi laboratorium	7	4,7	6	4,4	0,0	0,2
		2	64	8	50	51	29
		9	70	1	98	57	53
			6				9
14	Tanggungjawab teknisi laboratorium	7	4,6	6	4,4	0,0	0,2
		1	86	8	57	50	26
		7	27	2	51	72	09
			5		6	2	2
15	Kemudahan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan	7	4,6	6	4,3	0,0	0,2
		1	92	6	59	50	21
		8	81	7	47	79	42
					7	2	8
<b>Dimensi assurance</b>							
16	Tersedianya tenaga pengajar profesional dalam mengajar	7	4,6	6	4,3	0,0	0,2
		1	73	7	79	50	21
		5	20	0	08	58	49
			3		5		4
17	Keberadaan teknisi laboratorium	7	4,6	6	4,3	0,0	0,2
		0	33	7	79	50	19
		9	98	0	08	15	63
			7		5	6	6
18	Pemeliharaan komputer (software, virus)	7	4,6	6	4,1	0,0	0,2
		0	07	4	89	49	08
		5	84	1	54	87	94
			3		2	3	4
<b>Dimensi emphaty</b>							
19	Sikap dan perilaku teknisi yang baik	7	4,7	6	4,4	0,0	0,2
		2	05	7	18	50	25
		0	88	6	30	93	04
			2		1	4	1

	Variabel pernyataan	Harapan (MIS)		Kinerja (MSS)		W F	W S
		Jumlah nilai Y		jumlah nilai X			
20	Tegur sapa dan tutur kata	7	4,6	6	4,4	0,0	0,2
	teknisi	0	27	7	11	50	20
	laboratorium	8	45	5	76	08	96
	dalam berkomunikasi		1		5	5	3
21	Kemudahan	7	4,6	6	4,2	0,0	0,2
	teknisi	1	92	5	94	50	18
	laboratorium	8	81	7	11	79	10
	untuk dihubungi				8	2	8
Total			92,39			100	4,216
			21			%	41
			6				4
							<b>0,844511</b>
			CSI				

Sumber: data diolah (2023)

### Importance and Performance Analysis (IPA)

Hasil kesesuaian responden yang telah dilakukan dengan melakukan perbandingan diantara skor kinerja dan skor kepentingan disajikan pada Tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3. Kesesuaian Responden**

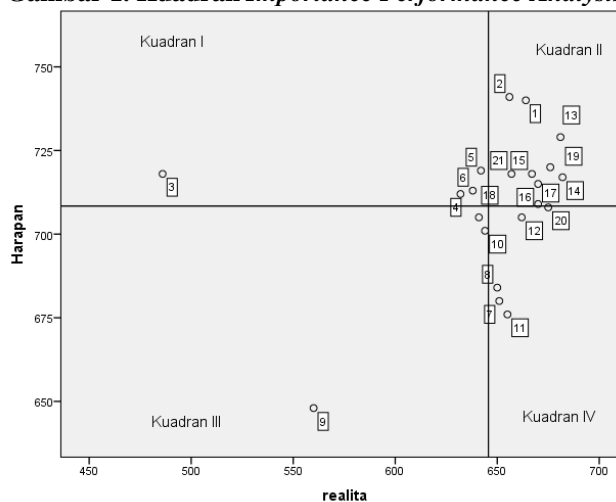
No	Kriteria	Xi	Yi	Tki
<b>Dimensi Tangible</b>				
1	Kebersihan ruang laboratorium	664	740	89,73
2	Kondisi ruang labortorium nyaman	656	741	88,53
3	Akses internet yang baik	486	718	67,69
4	Fasilitas perangkat pembelajaran yang lengkap	632	712	88,76
5	Kualitas hardware yang baik	642	719	89,29
6	Kualitas software yang baik	638	713	89,48
<b>Dimensi reliability</b>				
7	Penggunaan laboratorium sesuai bidang penggunaannya	651	680	95,74
8	Ketersediaan tata tertib laboratorium	650	684	95,03
9	Keberadaan petugas kebersihan laboratorium	560	648	86,42
10	Tingkat keamanan terhadap sarana prasarana laboratorium	644	701	91,87
11	Pelaksanaan waktu pembelajaran di laboratorium sesuai dengan ketentuan	655	676	96,89
12	Ketersediaan modul/handout/bahan/bkpm kuliah	662	705	93,90
<b>Dimensi responsive</b>				

No	Kriteria	Xi	Yi	Tki
13	Keramahan teknisi laboratorium	681	729	93,42
14	Tanggungjawab teknisi laboratorium	682	717	95,12
15	Kemudahan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan	667	718	92,90
<b>Dimensi assurance</b>				
16	Tersedianya tenaga pengajar profesional dalam mengajar	670	715	93,71
17	Keberadaan teknisi laboratorium	670	709	94,50
18	Pemeliharaan komputer (software, virus)	641	705	90,92
<b>Dimensi emphaty</b>				
19	Sikap dan perilaku teknisi yang baik	676	720	93,89
20	Tegur sapa dan tutur kata teknisi laboratorium dalam berkomunikasi	675	708	95,34
21	Kemudahan teknisi laboratorium untuk dihubungi	657	718	91,50

Sumber: data diolah (2023)

Selanjutnya berdasarkan hasil kesesuaian responden tersebut, disusunlah kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) seperti yang disajikan pada Gambar 1 berikut ini:

**Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis***



Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Gambar 1, dapat dilakukan pemetaan terhadap kinerja pelayanan laboratorium Program Studi Akuntansi Sektor Publik berdasarkan pada empat kuadran sebagai berikut:

- Kuadran I (Prioritas Utama) : akses internet yang cepat (3), Fasilitas perangkat pembelajaran yang lengkap (4), kualitas hardware (5), kualitas software (6)
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi) : Kebersihan ruang laboratorium (1), Kondisi ruang labortaorium nyaman (2), Keramahan teknisi laboratorium (13), Tanggungjawab teknisi laboratorium (14), Kemudahan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan (15), Tersedianya tenaga pengajar profesional dalam mengajar (16), Keberadaan teknisi laboratorium (17), Sikap dan perilaku teknisi yang baik (19), Kemudahan teknisi laboratorium untuk dihubungi (21)



- Kuadran III (Prioritas Rendah) : Keberadaan petugas kebersihan laboratorium (9), Tingkat keamanan terhadap sarana prasarana laboratorium (10), Pemeliharaan komputer (software, virus) (18)
- Kuadran IV (Berlebihan) : Penggunaan laboratorium sesuai bidang penggunaannya (7), Ketersediaan tata tertib laboratorium (8), Pelaksanaan waktu pembelajaran di laboratorium sesuai dengan ketentuan (11), Ketersediaan modul/handout/bahan/bkpm kuliah (12), Tegur sapa dan tutur kata teknisi laboratorium dalam berkomunikasi (20).

## Pembahasan

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium di program studi akuntansi sektor publik menunjukkan nilai sebesar 84,45% yang menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap pelayanan laboratorium. Hal ini ditinjau dari lima dimensi pelayanan laboratorium yang digunakan dalam penelitian ini yakni dimensi *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*.

Selanjutnya dalam mengetahui kinerja pelayanan Laboratorium di Program Studi Akuntansi Sektor Publik dilakukan analisa menggunakan *importance performance analysis* (IPA) yang menunjukkan bahwa terdapat empat kuadran untuk meninjau kinerja laboratorium (Suhendra & Prasetyanto, 2016). Pada kuadran I adalah kuadran yang menunjukkan bahwa perlu untuk dilakukan perbaikan segera untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan laborarotium di program studi akuntansi sektor publik. Terdapat empat atribut yang perlu segera ditindaklanjuti untuk dilakukan perbaikan yakni akses internet, fasilitas perangkat pembelajaran, kualitas hardware, kualitas software. Hal ini disebabkan bahwa keempat atribut tersebut merupakan atribut yang penting akan tetapi memiliki kualitas yang kurang. Keempat atribut tersebut merupakan atribut yang tergolong pada dimensi *tangible* (bukti fisik). Rianti et al., (2019) menyebutkan bahwa dimensi *tangible* didefinisikan sebagai kemampuan suatu penyedia layanan untuk menunjukkan eksistensinya pada pengguna. Bukti nyata pelayanan berupa penampilan serta sarana dan prasarana fisik penyedia layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini Laboratorium di Program Studi Akuntansi Sektor Publik. Bukti nyata tersebut terdiri dari fasilitas fisik tempat pelayanan dan teknologi yang digunakan. Nurcaya (2011) menguatkan bahwa dengan meningkatkan dimensi *tangible* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Laboratorium di Program Studi Akuntansi Sektor Publik harus meningkatkan atribut yang kurang pada dimensi *tangible* untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan laboratorium.

Selanjutnya adalah pada kuadran II yang menunjukkan atribut yang penting dan memiliki kinerja yang baik. Atribut ini merupakan keunggulan dari Laboratorium di Program Studi Akuntansi Sektor Publik diantaranya adalah kebersihan ruang laboratorium, kondisi ruang labortaorium nyaman, keramahan teknisi laboratorium, tanggungjawab teknisi laboratorium, kemudahan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan, tersedianya tenaga pengajar profesional dalam mengajar, keberadaan teknisi laboratorium, sikap dan perilaku teknisi yang baik, kemudahan teknisi laboratorium untuk dihubungi. Atribut yang ada pada kuadran II berasal dari seluruh atribut yang ada dimensi *responsive*, mayoritas atribut yang ada di dimensi *empathy* dan *assurance* serta ada beberapa atribut yang ada pada dimensti *tangible*. Hasnih (2016) menguatkan bahwa dimensi *responsive*, *empathy*, *assurance* dan *tangible* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu keempat dimensi tersebut yang telah dilaksanakan di laboratorium harus tetap dipertahankan.

Sedangkan atribut yang ada pada kuadran III merupakan atribut yang menurut mahasiswa merupakan atribut yang kurang penting dan memiliki kinerja yang juga kurang. Atribut yang tergolong berada pada kuadran III diantaranya adalah Keberadaan petugas kebersihan laboratorium, Tingkat keamanan terhadap sarana prasarana laboratorium, Pemeliharaan komputer (software, virus). Fitriana et al., (2020) menyebutkan bahwa atribut yang berada pada kuadran III menunjukkan bahwa apabila jika Laboratorium di Program Studi Akuntansi Sektor Publik tidak melaksanakan perbaikan segera maka tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kuadran yang terakhir yakni kuadran IV. Atribut yang berada pada kuadran IV merupakan atribut yang menurut pandangan mahasiswa adalah atribut yang kurang penting akan tetapi memiliki kinerja yang tinggi. Atribut yang ada berada pada kuadran IV diantaranya adalah penggunaan laboratorium sesuai bidang penggunaannya, ketersediaan tata tertib laboratorium, pelaksanaan waktu pembelajaran di laboratorium sesuai dengan ketentuan, ketersediaan modul/handout/bahan/bkpm kuliah, tegur sapa dan tutur kata teknisi laboratorium dalam berkomunikasi. Fitriana et al., (2020) menguatkan bahwa atribut pada kuadran IV termasuk berlebihan karena atribut dinilai tidak terlalu penting oleh mahasiswa. Oleh karena itu Laboratorium

di Program Studi Akuntansi Sektor Publik perlu mengurangi tingkat kinerja dari atribut yang terdapat pada kuadran IV.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan Laboratorium di Program Studi Akuntansi Sektor Publik adalah sangat puas dengan nilai 84,45%. Akan tetapi terdapat atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan segera (prioritas) guna meningkatkan kinerja laboratorium yakni meningkatkan atribut yang ada di kuadran I. Adapun atribut yang perlu untuk segera diperbaiki untuk meningkatkan kinerja layanan laboratorium adalah akses internet, fasilitas perangkat pembelajaran, kualitas hardware, kualitas software.

## REFERENSI

- Arisandi, D., Thaha, A., & Chusnah, C. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA. *Kinerja*, 2(01), 95–112.
- Dodge Kelsey, K., & Bond, J. A. (2001). A model for measuring customer satisfaction within an academic center of excellence. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(5), 359–368. <https://doi.org/10.1108/09604520110404086>
- Fitriana, D., Endaryanto, T., & Adawiyah, R. (2020). Kepuasan konsumen rumah tangga terhadap beras padi asal Lampung Selatan (Beras “Palas”) di Kabupaten Lampung Selatan. *JIA (Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis)*, 8(2), 248–255.
- Hasnih, H. (2016). *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. 1.*
- Nurchaya, I. N. (2011). *PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN D & I SKIN CENTRE DENPASAR Kadek Indri Novita Sari Putri 1 Fakultas Ekonomi Universitas Udayana , ( Unud ) Bali , Indonesia Fakultas Ekonomi Universitas Udayana , ( Unud ) Bali , 918–937.*
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65. <https://doi.org/10.26630/jk.v13i1.2814>
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Ji, W., & Pekanbaru, P. (2019). dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Schrepp, M. (2020). On the Usage of Cronbach’s Alpha to Measure Reliability of UX Scales. *Journal of Usability Studies*, 15(4).
- Setiawan, N. (2007). Penentuan ukuran sampel memakai rumus slovin dan tabel krejcie-morgan: telaah konsep dan aplikasinya. *Universitas Padjadjaran. Bandung.*
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *RekaRacana: Jurnal Teknil Sipil*, 2(2), 59–70.
- Sumadi, S., Ardhiarisca, O., Wijayanti, R. R., & Putra, R. (2019). *DEVELOPMENT OF “CASSIM COFFEE” PRODUCTS THROUGH CONSUMER EVALUATION.*
- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 18(2), 109–114.