

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
PELAYANAN K3 DI RUMPUN TEKNIK SIPIL UNJ**



**ARADEA PERMANA**

**5415153634**

**SKRIPSI**

Skripsi ini Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN TEKNIK BANGUNAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

## ABSTRAK

Aradea Permana. **Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan K3 di Rumpun Teknik Sipil UNJ**. Skripsi. Jakarta: Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta 2020.

Sebagai salahsatu kebutuhan mendasar manusia, jaminan terhadap rasa aman baik itu berupa ancaman, bencana, penyakit, bahkan kecelakaan sudah menjadi keharusan untuk selalu dihadirkan, khususnya dalam dunia industri atau lingkungan kerja. Penerapan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) merupakan solusi untuk menjamin kesejahteraan seluruh pihak baik pemilik usaha, pekerja, masyarakat, maupun lingkungan sekitar.

Universitas Negeri Jakarta sebagai salahsatu lingkungan kerja dalam ranah pendidikan bukan tidak mungkin memiliki potensi-potensi terjadinya sesuatu yang membahayakan sehingga diperlukan penyelenggaraan K3 yang baik dan memenuhi standar dalam rangka mencegah serta menanggulangi bahaya yang mungkin atau telah terjadi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa Pendidikan Teknik Bangunan UNJ angkatan 2015-2017 terhadap pelayanan K3 di lingkungan Rumpun Teknik Sipil UNJ Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket kuisisioner yang disebar menggunakan *microsoft form*. Pengukuran dilaksanakan pada rentang bulan Juli-Agustus 2019. Kepuasan mahasiswa dinilai mengacu pada lima dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa [1] Pelayanan K3 berjalan kurang memuaskan dilihat dari banyaknya mahasiswa yang menilai aspek *tangible* (66%), *reliability* (58%), *assurance* (49%) dan *empathy* (50%) sedangkan untuk *responsiveness* menunjukkan kriteria yang baik (57%). [2] Perlu diadakan perbaikan dalam manajemen K3 terutama yang berkaitan dengan aspek *reliability*.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, K3, *SERVQUAL*

## **ABSTRACT**

*Aradea Permana. Student's Satisfaction Level of OHS Services at Civil Engineering Field UNJ. Thesis. Jakarta: Civil Engineering Department, Faculty of Engineering, Jakarta State University, 2020*

*As of the basic human needs, a guarantee of safety in the form of threats, diseases, and even accidents has become a necessity, especially in the industrial or work environment. The implementation of Occupational Health and Safety is a solution to guarantee the commonweal, both business owners, workers, community and the surrounding environment.*

*Jakarta State University as one of the educational work environment is possible to have the potential for something dangerous, so that a good OHS implementation is required in order to prevent and overcome hazards that may or have occurred. This research was conducted to find out the level of student satisfaction of OHS services in the Ciivil Engineering environmentUNJ. This is a quantitative descriptive research that used a questionnaire and distributed through Microsoft Form online. The research were carried out in July to August 2019. Student satisfaction was assessed based on five dimensions of SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy).*

*The results showed that [1] the application of OHS was less adequate in terms of tangible aspects (66%), reliability (58%), assurance (49%) and empathy (50%) while responsiveness showed good criteria (57%). [2] Improvements need to be made in OHS management, especially those relating to reliability aspects.*

**Keywords: Satisfaction Level, OHS, SERVQUAL**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN K3 DI  
RUMPUN TEKNIK SIPIL UNJ

Nama: Aradea Permana NIM: 5415153634

DOSEN PEMBIMBING:

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
R. Eka Murtinugraha, M.Pd (Dosen Pembimbing Materi)		13/2 2020
M. Agphin Ramadhan, M.Pd (Dosen Pembimbing Metodologi)		13/2 2020

PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Anisah, S.T, M.T. (Ketua Penguji)		13/2 2020
Dra. Daryati, M.T. (Penguji Ahli)		10/2 2020
Drs. Arris Maulana, S.T, M.T. (Penguji Ahli)		13/2-2020

Tanggal Lulus : 31 Januari 2020

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis skripsi saya yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan K3 di Rumpun Teknik Sipil UNJ” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan K3 di Rumpun Teknik Sipil UNJ” adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis kripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Februari 2020

Yang menyatakan,



**Aradea Permana**

NIM. 5415153634



Building  
Future  
Leaders

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI , DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982

BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180

Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486  
Laman : [www.unj.ac.id](http://www.unj.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DOKUMEN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nomor Registrasi : 5415153634  
Nama : ARADEA PERMANA  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat : Subang, Jawa Barat  
Tanggal Lahir : 25 Agustus 1997

Dengan ini menyatakan bahwa data tersebut di atas adalah benar, yang akan ditulis dalam ijazah dan transkrip akademik dan saya tidak akan menuntut perubahan data jika ijazah dan transkrip akademik yang dibuat telah sesuai dengan data di atas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 27 Februari 2020

**Saya yang menyatakan**



**( ARADEA PERMANA )**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Azza Wajalla atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan K3 di Rumpun Teknik Sipil UNJ” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orangtua, kakak, dan adik yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada Penulis.
2. Bapak R. Eka Murtinugraha, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan waktunya selama penyusunan skripsi.
3. Bapak M. Agphin Ramadhan, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, bimbingan, dan nasihatnya selama penyusunan skripsi.
4. Sahabat – sahabat Penulis yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah serta bertukar pikiran dalam menyelesaikan skripsi.
5. Kawan-kawan PTB angkatan 2015 yang telah kebersamai dalam menempuh pendidikan ini selama 4 tahun.
6. Dan bagi semua pihak yang tidak disebutkan dan telah memberi bantuan dan perhatian selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan pihak-pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah Azza Wajalla. Akhirnya, semoga Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Jakarta, Februari 2020  
Penulis,

Aradea Permana  
NIM. 5415153634

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Keselamatan dan Kesehatan Kerja.....	11
2.2 Pengertian Sistem.....	12
2.3 Pengertian Manajemen.....	13
2.4 Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.....	13
2.6 Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Berdasarkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.....	18
2.7 Profil Singkat K3 Gedung L Fakultas Teknik UNJ .....	21
2.5 Dimensi Kepuasan dalam Kualitas Manajemen K3.....	23
2.6 Penelitian yang Relevan .....	26
2.5 Kerangka Berpikir .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
3.2 Subyek Penelitian.....	30
3.3 Metode Penelitian.....	31
3.4 Instrumen Penelitian.....	31



3.5	Populasi dan Sampel .....	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5	Teknik Analisis Data .....	38
3.6	Diagram Alir Penelitian .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>42</b>
4.1	Deskripsi Data Penelitian .....	42
4.2	Hasil Penelitian .....	43
4.3	Pembahasan .....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>76</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>83</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>134</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Kecelakaan di Lingkungan FT UNJ .....	5
Gambar 2.1. Lima Prinsip Dasar SMK3 .....	16
Gambar 2.2. Bagan Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian .....	41
Gambar 4.1. Grafik Data Frekuensi Dimensi Tangible .....	50
Gambar 4.2. Labororium Praktek Batu Beton .....	52
Gambar 4.3. Laboratorium Uji Bahan .....	52
Gambar 4.4. Laboratorium Praktek Plambing.....	53
Gambar 4.5. Laboratorium Praktek Kerja Kayu.....	53
Gambar 4.6. Laboratorium Praktek Mekanika Tanah.....	53
Gambar 4.7. Rambu Jalur Evakuasi di Labororium Praktek Kayu.....	55
Gambar 4.8. Rambu Jalur Evakuasi di Akses Tangga Gedung L5 .....	56
Gambar 4.9. Rambu Jalur Evakuasi di Ruang Dosen Teknik Sipil.....	56
Gambar 4.10. Struktur Organisasi Fakultas Teknik UNJ.....	58
Gambar 4.11. Grafik Data Frekuensi Dimensi Realibility.....	60
Gambar 4.12. Tata Tertib Praktikum Labororium Mekanika Tanah .....	61
Gambar 4.13. SOP Bengkel dan Labororium di Fakultas Teknik .....	62
Gambar 4.14. Grafik Data Frekuensi Dimensi Responsiveness .....	65
Gambar 4.15. Grafik Data Frekuensi Dimensi Assurance.....	69
Gambar 4.16. Grafik Data Frekuensi Dimensi Empathy .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Atribut Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
Tabel 3.1. Data Jumlah Mahasiswa Aktif.....	30
Tabel 3.2. Kisi – Kisi Instrumen Wakil Dekan II dan Kabag FT.....	31
Tabel 3.3. Kisi – Kisi Instrumen Mahasiswa.....	32
Tabel 3.4. Koefisien Korelasi.....	34
Tabel 3.5. Koefisien Korelasi Realibilitas Instrumen.....	35
Tabel 3.6. Data Jumlah Mahasiswa Aktif PTB.....	36
Tabel 3.7. Rentang Skor dan Kategori Skor'.....	39
Tabel 4.1. Deskripsi Profil Responden.....	42
Tabel 4.2. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	44
Tabel 4.3. <i>Reliability</i> .....	45
Tabel 4.4. <i>Responsiveness</i> .....	47
Tabel 4.5. <i>Assurance</i> .....	48
Tabel 4.6. <i>Emphaty</i> .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kecelakaan di Lingkungan Fakultas Teknik.....	84
Lampiran 2. Peraturan Pemerintah nomor 50 tahun 2012 .....	86
Lampiran 3. Kuesioner Pelayanan K3 di Fakultas Teknik.....	103
Lampiran 4. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa .....	115
Lampiran 5. Lembar Validasi Instrumen Penelitian.....	116
Lampiran 6. Uji Validitas dan Realibilitas .....	117
Lampiran 7. Hasil Angket Tingkat Kepuasan Mahasiswa .....	118
Lampiran 8. Proses Perhitungan Data Penelitian.....	122
Lampiran 9. Data Wawancara.....	130

