

ANALISIS DAN TINDAK LANJUT TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN FISIKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM FISIKA

Lia Angraeni¹, Handy Darmawan², Boisandi³

^{1,2,3}Prodi Pendidikan Fisika, IKIP PGRI Pontianak, Jl. Ampera No. 88 Pontianak

¹e-mail: lia060787@gmail.com

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pendidikan fisika terhadap kualitas pelayanan laboratorium fisika, faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium fisika, dan tindak lanjut terhadap peningkatan kualitas pelayanan laboratorium fisika. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif dengan jenis penelitian survei dan tindak lanjut. Penelitian dilaksanakan di IKIP PGRI Pontianak pada mahasiswa Prodi Pendidikan Fisika yang berjumlah 93 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan laboratorium fisika yang ada di Prodi Pendidikan Fisika IKIP PGRI Pontianak termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata bobot keseluruhan indikator sebesar 3,50; (2) faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Laboratorium Fisika IKIP PGRI Pontianak adalah *tangibles* (sarana dan prasarana laboratorium), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (sikap tanggap) dan *empathy* (pemahaman); dan (3) tindak lanjut terhadap peningkatan kualitas pelayanan Laboratorium Fisika IKIP PGRI Pontianak adalah dengan membuat rencana kerja dan memonitoring secara rutin kegiatan praktikum sebelum, selama, dan setelah berlangsung serta lebih mengawasi kerja staf laboratorium dan *cleaning service* untuk menciptakan suasana laboratorium fisika yang bersih, ramah, dan menyenangkan.

Kata Kunci: kepuasan, kualitas, pelayanan.

Abstract

This study aims to determine the level of physics education satisfaction on the quality of physics laboratory services, the factors that need to be improved to improve the quality of physics laboratory services, and follow-up to the improvement of service quality of physics laboratory. The approach used in this study is quantitative, with the type of survey research and follow-up. This research was conducted in IKIP PGRI Pontianak on Physics Program students which amounted to 93 students. The results showed that: (1) the quality of physics laboratory service in Physics Education Study Program IKIP PGRI Pontianak included in good category with value, average weight of indicator total 3.50; (2) the factors that need to be improved to improve the service quality of Physics Laboratory of IKIP PGRI Pontianak are tangibles (laboratory facilities and infrastructure), reliability, responsiveness and empathy; and (3) follow-up to the improvement of service quality of Physics Laboratory of IKIP PGRI Pontianak is by making work plan and routine monitoring of practicum activity before, during and after progress and also supervise laboratory staff and cleaning service work to create clean physics laboratory and fun.

Keywords: satisfaction, quality, service.

PENDAHULUAN

Pendidikan pada dasarnya merupakan proses pembelajaran yang bersifat mendidik, mengajar, melatih dan membimbing mahasiswa agar dapat menjadi ilmuwan yang bisa memunculkan hal baru dalam memajukan bangsa. Pembelajaran fisika berkaitan dengan cara mencari tahu tentang fenomena alam secara sistematis. Fisika bukan hanya sekedar kumpulan pengetahuan berupa fakta-fakta, konsep-konsep atau prinsip-prinsip saja tetapi juga merupakan serangkaian kegiatan penyelidikan fenomena alam tersebut agar mahasiswa memiliki pengalaman langsung dan bisa meningkatkan kemampuan berpikir dalam mengambil keputusan.

Kegiatan praktikum dalam pembelajaran Fisika yang merupakan bagian dari Pendidikan IPA diharapkan dapat menjadi wahana bagi peserta didik untuk mempelajari diri sendiri dan alam sekitar, serta prospek pengembangan lebih lanjut dalam menerapkannya pada kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, pengamatan terhadap fenomena alam menjadi pilar utama dalam pelaksanaan praktikum IPA. Hal tersebut sejalan dengan prinsip pelaksanaan kurikulum 2006 atau kurikulum tingkat satuan pendidikan. Di dalam Depdiknas (2006) dinyatakan bahwa pelaksanaan kurikulum 2006 adalah dengan menggunakan pendekatan multistrategi dan multimedia, sumber belajar dan teknologi yang memadai, dan memanfaatkan lingkungan sekitar sebagai sumber belajar, dengan prinsip alam. Sehingga para guru bisa memiliki metode pembelajaran yang efektif dan menarik.

Proses pendidikan dan pembelajaran fisika memerlukan sarana dan prasarana yang memadai agar dapat berjalan dengan baik. Salah satu sarana pembelajaran yang dibutuhkan adalah laboratorium. Menurut Emha (2002: 135) laboratorium merupakan suatu tempat atau lembaga tempat peserta didik belajar serta mengadakan percobaan (penyelidikan) dan sebagainya yang berhubungan dengan ilmu fisika dan lain-lain. Dalam pendidikan IPA, kegiatan laboratorium (praktikum) merupakan bagian integral dari kegiatan belajar mengajar. Hal tersebut menunjukkan betapa pentingnya peranan kegiatan laboratorium untuk mencapai tujuan pendidikan IPA. Adapun empat alasan pentingnya kegiatan praktikum IPA adalah: (1) praktikum membangkitkan motivasi belajar IPA; (2)

praktikum mengembangkan keterampilan dasar melakukan eksperimen; (3) praktikum menjadi wahana belajar pendekatan ilmiah; dan (4) praktikum menunjang materi pelajaran.

Mahasiswa merupakan pelanggan internal akademik dan administratif dalam lingkungan pendidikan tinggi. Tingkat kepuasan yang diukur untuk mengetahui kualitas pelayanan laboratorium fisika adalah tingkat kepuasan mahasiswa Pendidikan Fisika. Kepuasan dimaksudkan sebagai pemenuhan kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pelanggan pelayanan jasa pendidikan (Margono, 2005: 9). Model kualitas jasa yang sering digunakan untuk mengukur suatu kualitas jasa adalah model *serqual* (*service quality*). Model tersebut terdiri dari enam dimensi pelayanan jasa, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *information system* (Tjiptono, 2000: 55). Keenam dimensi pelayanan jasa tersebut dijadikan indikator dalam membuat angket dalam penelitian.

Program Studi Pendidikan Fisika IKIP PGRI Pontianak memiliki fasilitas pendukung dalam meningkatkan proses pelayanan belajar mengajar. Salah satunya adalah laboratorium fisika. Dengan adanya fasilitas tersebut, maka suatu keharusan laboratorium fisika dapat berperan dengan baik dalam meningkatkan kemampuan belajar mahasiswa, karena diharapkan laboratorium dapat digunakan sebagai media pembelajaran yang efektif bagi mahasiswa pendidikan fisika untuk dapat merealisasikan konsep ilmu fisika yang abstrak menjadi konkret, sehingga mampu meningkatkan pemahaman konsep mahasiswa dengan melakukan penyelidikan secara langsung, serta dapat meningkatkan sikap ilmiah dan keaktifan mahasiswa.

METODE

Peneliti dalam melakukan sebuah proses penelitian menggunakan cara-cara ataupun teknik untuk memecahkan masalah yang akan diteliti. Cara-cara atau teknik tersebut didalam proses penelitian disebut dengan metode penelitian. Arikunto (2006: 134) berpendapat bahwa metode penelitian sebagai cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.

Kegiatan penelitian juga memerlukan adanya sebuah rancangan yang digunakan sebagai pedoman yang berisi langkah-langkah yang akan diikuti oleh peneliti. Rancangan penelitian merupakan pedoman yang berisi langkah-langkah yang akan diikuti oleh peneliti untuk melakukan penelitiannya (Sugiono, 2006: 323). Lebih lanjut diungkapkan bahwa dalam menyusun rancangan penelitian perlu diantisipasi tentang berbagai sumber yang dapat digunakan untuk mendukung dan yang menghambat terlaksananya penelitian.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pendidikan fisika terhadap kualitas pelayanan laboratorium fisika, faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium fisika, dan tindak lanjut terhadap peningkatan kualitas pelayanan laboratorium fisika Program Studi Pendidikan Fisika IKIP PGRI Pontianak. Berdasarkan tujuan tersebut, maka jenis penelitian adalah penelitian survei dan tindak lanjut. Menurut Sugiono (2011: 6) metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan sebagainya. Metode tindak lanjut ditujukan untuk mengetahui kegiatan dan perkembangan dari masukan mahasiswa terhadap peningkatan pelayanan laboratorium fisika program studi pendidikan fisika.

Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif pada semester 3 dan semester 5 Prodi Pendidikan Fisika IKIP PGRI Pontianak sebanyak 93 mahasiswa. Sampel adalah bagian dari populasi atau wakil populasi yang diteliti. Teknik penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan ditentukan pada mahasiswa yang sudah pernah mengikuti kegiatan praktikum di laboratorium, sehingga mahasiswa tersebut memiliki pengalaman terhadap pelayanan laboratorium tersebut.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah teknik observasi langsung dan teknik angket. Menurut Nawawi (2008: 95) teknik observasi langsung adalah cara pengambilan data yang teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan hal-hal yang tampak pada objek penelitian yang pelaksanaannya langsung pada tempat di mana suatu peris-

tiwa, keadaan, atau situasi terjadi. Menurut Sugiyono (2011: 199) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian adalah jenis kuesioner atau angket langsung yang tertutup karena responden hanya memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Skala yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset survei. Skala Likert dalam penelitian digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa pendidikan fisika terhadap pelayanan laboratorium fisika, yang jenjangnya tersusun atas: Skor 5 (kategori sangat memuaskan); Skor 4 (kategori memuaskan); Skor 3 (kategori cukup memuaskan); Skor 2 (kategori kurang memuaskan); dan Skor 1 (kategori tidak memuaskan). Angket yang diberikan kepada mahasiswa berdasarkan indikator dari enam dimensi pelayanan jasa, yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *information system*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk mengungkapkan hasil kepuasan mahasiswa pendidikan fisika terhadap pelayanan laboratorium fisika, yang akan digambarkan tentang saran serta masukan yang diberikan mahasiswa untuk perbaikan pelayanan laboratorium fisika serta sebagai bahan rujukan bagi ketua laboratorium dalam program kerja kedepan, sehingga diharapkan pelayanan laboratorium fisika dapat terus maju dan berkembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan laboratorium fisika didasarkan pada enam *dimensi* pelayanan jasa, yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *information system*. Angket terdiri dari 35 item pertanyaan yang meliputi tentang sarana dan prasarana laboratorium, kehandalan

dosen, staf dan asisten praktikum, sikap dan perilaku asisten praktikum, perhatian terhadap mahasiswa, dan sistem informasi.

Kualitas Pelayanan Laboratorium Fisika

Berdasarkan hasil penelitian dari pemberian angket kepada responden, diperoleh hasil sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Laboratorium Fisika untuk Setiap Indikator

No	Indikator	Bobot	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	3,41	Baik
2	<i>Realibility</i>	3,43	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	3,60	Sangat Baik
4	<i>Assurance</i>	3,55	Baik
5	<i>Emphaty</i>	3,51	Baik
6	<i>Information system</i>	3,51	Baik
Rata-Rata		3,50	Baik

Sesuai dengan hasil penelitian sebagaimana disajikan pada Tabel 1 terlihat bahwa kualitas pelayanan laboratorium fisika yang ada di Prodi Pendidikan Fisika IKIP PGRI Pontianak termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari rata-rata bobot keseluruhan indikator sebesar 3,50.

Faktor-faktor yang Perlu Diperhatikan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Laboratorium Fisika

Berdasarkan hasil penelitian dan masukan yang telah diberikan oleh mahasiswa yang terdapat dari hasil pengerjaan angket, maka faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium fisika prodi Pendidikan Fisika IKIP PGRI Pontianak berdasarkan enam indikator adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Faktor-Faktor yang Perlu Diperhatikan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Laboratorium Fisika

No.	Indikator	Saran Mahasiswa
1	<i>Tangibles</i> (Sarana dan Prasarana Lab)	<ul style="list-style-type: none"> a. Peralatan praktikum banyak yang rusak saat praktikum. b. Kamar mandi kotor dan tidak nyaman digunakan c. Ruangan Lab sering kali kotor dan berdebu d. Bahan praktikum harus disediakan lab bukan mahasiswa yang membawa sendiri e. Kurangnya ruang tunggu f. Tempat sampah kotor dan seringkali penuh sampah dan bau busuk g. AC dan Kipas angin ada yang rusak sehingga suasana praktikum panas h. Tambahkan pengharum ruangan
2	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Asisten hadir harus tepat waktu b. Staf lab kadang tidak ada di tempat saat jam kerja, sehingga kadang kali sulit mengurus administrasi praktikum
3	<i>Responsiveness</i> (Sikap Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> a. Menambah asisten praktikum, setiap kelompok 1 asisten b. Alat dan bahan praktikum sudah harus siap saat praktikum dimulai dan tidak ada yang rusak c. Asisten praktikum harus menguasai materi praktikum sehingga bisa membimbing dengan baik dan benar
4	<i>Assurance</i> (Perlakuan)	-
5	<i>Emphaty</i> (Pemahaman)	Pengelola lab dan staf lab lebih ramah lagi dan tidak terlalu cuek
6	<i>Information system</i> (Sistem Informasi)	-

Berdasarkan saran yang telah diberikan oleh responden dalam mengisi angket, ternyata pada indikator *tangibles* (sarana dan prasarana laboratorium) yang paling banyak mendapatkan perhatian dari responden. Hampir 90% dari respon menyatakan bahwa fasilitas kamar mandi kurang mendapatkan perhatian dari pengelola laboratorium, sehingga kamar mandi mahasiswa kotor dan tidak nyaman untuk digunakan. Begitu juga dengan ruang tunggu untuk mahasiswa perlu mendapatkan perhatian. Sebanyak 75% responden menyatakan bahwa ruang tunggu untuk mahasiswa sangat terbatas, sehingga saat menunggu kegiatan praktikum berlangsung banyak mahasiswa yang harus duduk di lantai atau berdiri. Sebanyak 85% responden menyatakan bahwa alat-alat praktikum banyak yang rusak dan hilang. Situasi tersebut mengganggu saat dilaksanakan praktikum yang mengakibatkan mahasiswa kurang maksimal dalam melakukan praktikum.

Pada indikator *realibility* (kehandalan), sebanyak 40% responden menyatakan bahwa asisten datang tidak tepat waktu, sehingga mahasiswa harus menunggu dan mengulur waktu praktikum. Sebanyak 60% responden menyatakan bahwa staf laboratorium sering tidak ada di tempat saat jam kerja, sehingga mahasiswa kesulitan mengurus administrasi praktikum.

Indikator *responsiveness* (sikap tanggap), sebanyak 56% responden menyatakan untuk menambah asisten selama kegiatan praktikum berlangsung, setidaknya ada 1 asisten yang mendampingi 1 kelompok saat melakukan praktikum agar mahasiswa bisa berdiskusi dengan mudah. Sebanyak 70% responden mengatakan bahwa asisten lab harus sudah menyediakan alat dan bahan untuk praktikum dan juga mengeceknya apakah alat tersebut tidak rusak dan bisa digunakan sehingga mahasiswa bisa dengan mudah melakukan praktikum. Asisten praktikum juga diharapkan harus menguasai materi praktikum sehingga bisa mendampingi mahasiswa dengan baik dan jelas.

Pada indikator *emphaty* (pemahaman), sebanyak 38% responden menyatakan agar pengelola laboratorium bisa lebih ramah dan peduli lagi pada mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa lebih nyaman saat praktikum. Pada indikator

assurance (perlakuan) dan *information system* (sistem informasi) tidak terdapat keluhan dari responden.

Tindak Lanjut terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Laboratorium Fisika

Berdasarkan dari hasil penelitian dan saran yang telah diberikan oleh responden, tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Pengelola Laboratorium Fisika Prodi Pendidikan Fisika IKIP PGRI Pontianak adalah sebagai berikut:

Pertama, meningkatkan kualitas sarana dan prasarana laboratorium fisika dengan menjaga kebersihan laboratorium fisika, WC mahasiswa dan tempat sampah dengan mengoptimalkan kerja para *cleaning service* yang bertugas menangani laboratorium fisika. Mengajukan proposal kepala lembaga untuk dapat menambah ruang tunggu untuk mahasiswa menunggu praktikum dan rutin melakukan service AC serta rutin melakukan monitoring terhadap alat-alat praktikum yang akan digunakan selama praktikum.

Kedua, membuat peraturan baru tentang peningkatan kedisiplinan para pengelola laboratorium dengan membuat jadwal piket untuk berada di ruang pengelola laboratorium pada setiap hari jam kerja agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa yang akan praktikum. Begitu pula dengan lebih mendisiplinkan asisten praktikum yang direkrut dari mahasiswa prodi Pendidikan Fisika untuk selalu hadir 30 menit sebelum praktikum dimulai, serta memberikan sanksi keras buat yang melanggarnya.

Ketiga, memberikan kesempatan lebih banyak kepada mahasiswa prodi Pendidikan Fisika untuk menjadi asisten praktikum, dengan membuat aturan baru tentang penambahan asisten praktikum untuk setiap praktikum dengan memberikan asisten praktikum sejumlah kelompok yang ada dalam praktikum, serta memberikan pelatihan yang lebih lama dan intensif kepada mahasiswa yang akan menjadi asisten praktikum fisika.

Keempat, rutin mengadakan rapat antarpengelola laboratorium beserta dosen pengampu praktikum dan asisten praktikum untuk dapat mengevaluasi kinerja selama praktikum berlangsung.

Peningkatan kualitas pelayanan laboratorium Fisika harus mengacu pada hasil penilaian angket oleh mahasiswa yang telah memberikan tanggapan, saran dan masukan untuk peningkatan mutu laboratorium Fisika, karena mahasiswa merupakan pengguna utama laboratorium dalam menunjang proses pembelajaran. Sehingga laboratorium Fisika yang memiliki pelayanan yang baik mampu meningkatkan kualitas prodi Pendidikan Fisika serta mahasiswanya.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan laboratorium fisika yang ada di Prodi Pendidikan Fisika IKIP PGRI Pontianak termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari rata-rata bobot keseluruhan indikator yaitu sebesar 3,50. Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Laboratorium Fisika IKIP PGRI Pontianak adalah *tangibles* (sarana dan prasarana laboratorium), *reliability*, *realibilitas* (kehandalan), *responsiveness* (sikap tanggap), *empathy* (pemahaman) dan *information system* (sistem informasi).

Tindak lanjut terhadap peningkatan kualitas pelayanan Laboratorium Fisika IKIP PGRI Pontianak adalah dengan membuat rencana kerja dan memonitoring secara rutin kegiatan praktikum sebelum, selama, dan setelah berlangsung serta lebih mengawasi kerja staf laboratorium dan *cleaning service* untuk menciptakan suasana laboratorium fisika yang bersih, ramah, dan menyenangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi IV. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Cahyawati, D. 2010. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Komputer Jurusan Matematika Fakultas MIPA. *Jurnal Penelitian Sains*, 13 (3): Universitas Sriwijaya.
- Depdiknas. 2006. Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan. Jakarta: Depdiknas.
- Emha, H. 2002. *Pedoman Penggunaan Laboratorium Sekolah*. Bandung: PT Remaja Roesda Karya.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Margono, S. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Sumarsono, R, Bambang. 2012. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Laboratorium. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 23 (5): Universitas Negeri Malang.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.