

## Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Laboratorium Komputer di SMK N 2 Bukittinggi

Handi Wahyudi <sup>1</sup>, Ahmad Sabandi <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang

Handi Wahyudi <sup>1</sup>, e-mail: [handiwahyudi20@gmail.com](mailto:handiwahyudi20@gmail.com)

Ahmad Sabandi <sup>2</sup>, e-mail: [sabandi@fip.unp.ac.id](mailto:sabandi@fip.unp.ac.id)

### Abstract

This research article aims to describe and explain how students understand the service of computer laboratory personnel at SMK N 2 Bukittinggi in the aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. The type of research used is descriptive quantitative and the technique used is proportional stratified random sampling. The population of this study were 1114 students of class X and XI of SMK N 2 Bukittinggi, with a sample of 92 people. The measuring instrument of this research is a questionnaire using a Likert scale. The collected data is processed by measuring the value and percentage. The results showed that students' perceptions of the services of computer laboratory personnel at SMK N 2 Bukittinggi, viewed from the aspect of (1) reliability status was quite good with a score of 3.52 and a level of 70%, (2) responsiveness had a fairly good status with a score of 3.41 and percentage level of 68%, (3) assurance status is quite good with an average of 3.38 and a percentage level of 68%, (4) empathy has good status with a value of 3.61 and a percentage level of 72%, (5) tangibles has a fairly good status with a value of 3.57 and a percentage rate of 71%. Overall, students' perceptions of computer laboratory services at SMK N 2 Bukittinggi are quite good with a score of 3.50 and a percentage level of 70%.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan serta menjelaskan tentang bagaimana pemahaman siswa terhadap pelayanan tenaga laboratorium komputer di SMK N 2 Bukittinggi pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan teknik yang digunakan *proportional stratified random sampling*. Populasi penelitian ini yaitu murid kelas X dan XI SMK N 2 Bukittinggi sebanyak 1.114 orang, dengan sampel yang diambil sebanyak 92 orang. Alat ukur penelitian ini adalah angket dengan memakai skala *likert*. Data yang terkumpul diolah dengan mengukur nilai dan persentasenya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga laboratorium komputer di SMK N 2 Bukittinggi, dilihat dari aspek (1) *reliability* berstatus cukup baik dengan nilai 3,52 dan tingkat 70%, (2) *responsiveness* berstatus cukup baik dengan nilai 3,41 dan tingkat persentase 68%, (3) *assurance* berstatus cukup baik dengan rata 3,38 dan tingkat persentase 68%, (4) *empathy* berstatus baik dengan nilai 3,61 dan tingkat persentase 72%, (5) *tangibles* berstatus cukup baik dengan nilai 3,57 dan tingkat persentase 71%. Secara keseluruhan persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga laboratorium komputer di SMK N 2 Bukittinggi berada pada kriteria cukup baik dengan nilai 3,50 dan tingkat persentase 70%.

**Kata Kunci:** Persepsi siswa; Pelayanan Tenaga Laboratorium; Laboratorium Komputer

**How to Cite:** Wahyudi, H, Sabandi, A, (2023) Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Laboratorium Komputer di SMK N 2 Bukittinggi. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 3 (3), 199-203. doi: 10.24036/jeal.v3i3



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2023 by author.

## 1. Pendahuluan

Proses pelaksanaan Pendidikan hendaklah menjamin seluruh peningkatan serta pemerataan kualitas mutu pendidikan menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada di globalisasi. Suatu pendidikan hendaklah memberikan serta memfasilitasi sarana dan prasarana kepada peserta didik dengan berupa peralatan pendidikan, perabot, media pembelajaran, buku dan sumber bacaan, serta perlengkapan lainnya yang dibutuhkan dalam kegiatan pembelajaran dan juga memperhatikan kriteria prasarana.

Guna dari sarpras yang ada pada pendidikan adalah membantu pola pikir peserta didik terhadap makna pelajaran yang tersampaikan melalui sarpras yang ada secara efektif dan efisien. (Megasari, 2014). Selanjutnya menurut (Nabila et al., 2021) Pembelajaran yang berhasil dapat berjalan mulus jika ada motivasi yang didapatkan dari pihak sekolah melalui sarpras yang layak dan sesuai dengan standar yang ada.

Perkembangan era globalisasi, mengubah sekolah dalam mengupayakan melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana penunjang pembelajaran salah satunya laboratorium komputer. Menurut Barnawi dkk (2014:48) laboratorium merupakan suatu tempat pelaksanaan proses pembelajaran secara praktik dengan menggunakan suatu alat khusus. Adanya laboratorium komputer yang ada di sekolah membuat peserta didik dapat memanfaatkan laboratorium komputer sebagai penunjang pembelajaran dan baik dalam mencari sumber-sumber pelajaran, informasi yang dibutuhkan, dan sebagai tempat mengembangkan kemampuan dan keterampilan berteknologi. Dalam penggunaan laboratorium komputer harus diimbangi dengan pelayanan yang baik. Barata (2003:27) menyampaikan Pelayanan merupakan suatu bentuk kepedulian dalam memberikan layanan terbaik kepada pihak konsumen untuk memenuhi kebutuhan fasilitas yang diperlukan agar tercapainya kepuasan bagi konsumen.

Adanya layanan yang baik dalam pengelolaan laboratorium komputer sehingga mempengaruhi aktivitas penggunaan laboratorium komputer yang lebih baik. Oleh sebab itu, laboratorium komputer perlu dikelola dengan baik agar memberikan pelayanan yang memuaskan pada laboratorium komputer. Suatu pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen dalam penggunaan laboratorium komputer (Mulyana et al., 2017). Tenaga laboratorium harus menangani seluruh sarana dan prasarana laboratorium komputer dan dapat menyediakan layanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan siswa dalam penggunaan laboratorium komputer. Hal tersebut dapat memberikan kenyamanan peserta didik dalam menggunakan setiap peralatan yang ada pada ruangan laboratorium. Menurut Lupiyoadi (2007:148), Ketika layanan diberikan lebih dari yang diharapkan, layanan dapat dikatakan berkualitas, tetapi ketika layanan tidak sesuai atau lebih kecil kemungkinannya sesuai harapan.

Berdasarkan dari hasil wawancara penulis didapatkan ditemukan beberapa fenomena yang ditemukan sebagai berikut: 1) Masih ada beberapa peralatan yang bermasalah. Hal ini dapat dilihat pada beberapa peralatan laboratorium salah satunya komputer, beberapa komputer masih ditemukan yang tidak bisa dipergunakan dan untuk perangkat lunaknya belum terinstal dengan baik serta jaringan internet yang belum stabil. 2) Masih rendahnya kesiapan tenaga laboratorium komputer dalam menangani permasalahan yang terjadi pada laboratorium, sehingga dalam penggunaan sarana laboratorium menjadi terhambat dalam pembelajaran maupun diluar pelajaran. 3) Belum adanya pembagian waktu penggunaan laboratorium komputer pada setiap kelas. Sehingga masih ada kelas dalam kegiatan praktikum di laboratorium komputer yang masih sedikit jadwal yang didapatkannya. 4) Masih rendahnya kehandalan laboran dalam memberikan pelayanan sehingga perlu adanya peningkatan kompetensi laboran tersebut. 5) Masih belum maksimalnya pelayanan laboran saat menghadapi/menyelesaikan permasalahan siswa terkait laboratorium komputer.

Penelitian ini bertujuan : 1) Untuk mengetahui aspek *Reliability* (Kehandalan) tenaga laboratorium dalam pelayanan saat melaksanakan pembelajaran di laboratorium komputer di SMK N 2 Bukittinggi. 2) Untuk mengetahui aspek *responsiveness* (daya tangkap) tenaga laboratorium dalam memberi pelayanan saat melaksanakan pembelajaran di laboratorium komputer di SMK N 2 Bukittinggi. 3) Untuk mengetahui aspek *assurance* (jaminan) kenyamanan ruang praktikum SMK N 2 Bukittinggi. 4) Untuk mengetahui aspek *empathy* (empati) tenaga laboratorium dalam memberikan pelayanan saat melaksanakan pembelajaran di SMK N 2 Bukittinggi. 5) Untuk mengetahui aspek ketersediaan fasilitas/*tangible* (berwujud) di SMK N 2 Bukittinggi.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan populasi para siswa kelas X dan XI di SMK N 2 Bukittinggi yang berjumlah 1.114 orang. Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *proportional stratified random sampling*, karena populasi memiliki anggota proporsi yang heterogen yaitu kompetensi keahlian serta tingkatan pendidikan dengan rumus *Slovin* dan mendapatkan sampel 92 orang. Sumber data dikumpulkan dengan menggunakan angket skala *likert*. Pada uji validitas serta reliabilitasnya dibantu dengan program SPSS 26.0 untuk mendapatkan nilai untuk memperoleh data penelitian. Teknik analisis data dengan melakukan verifikasi data, pengelompokan data, menghitung nilai dan tingkat persentase, menentukan kriteria dengan menggunakan kriteria batas skor *Likert* Sugiyono (2015:134)

## 3. Hasil

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menjabarkan hasil penelitian terkait pandangan siswa tentang layanan tenaga laboratorium komputer di SMK N 2 Bukittinggi dalam 5 aspek sebagai berikut

Berdasarkan dari hasil pengolahan data pada perspektif *reliability* memperoleh kriteria cukup baik dengan nilai 3,51 dan capaian persentase 70%. Skor tertinggi dari aspek *reliability* adalah saya menerima keakuratan materi yang diberikan oleh tenaga laboratorium, dengan nilai 3,90 dan tingkat presentasi 78%. Sedangkan skor

terendah terlihat pada jadwal kegiatan praktikum berlangsung sesuai dengan jadwal yang ditentukan, dengan nilai 2,95 dan tingkat persentase 59%.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada aspek *responsiveness* memperoleh kriteria cukup baik dengan nilai 3,41 dan tingkat presentasi 68%. Skor tertinggi dari aspek *responsiveness* adalah saya mendapatkan informasi dengan cepat tentang laboratorium komputer, dengan nilai 3,74 dan tingkat persentase 75%. Sedangkan untuk skor terendah adalah saya mudah dalam mendapatkan bantuan dari tenaga laboratorium, dengan nilai 3,04 dan tingkat persentase 61%.

Berdasarkan dari hasil pengolahan data pada perspektif *assurance* memperoleh kriteria cukup baik dengan nilai 3,38 dan tingkat persentase 67%. Skor tertinggi dari aspek *assurance* adalah saya mudah mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh tenaga laboratorium, dengan nilai 3,38 dan tingkat persentase 68%. Sedangkan untuk skor terendah adalah tenaga laboratorium mudah dihubungi dan mengutamakan kepentingan praktikum, dengan nilai 2,61 dan tingkat persentase 52%.

Berdasarkan dari hasil pengolahan perspektif *empathy* memperoleh kriteria baik sehingga mendapatkan nilai 3,61 dan tingkat persentase 72%. Skor tertinggi dari aspek *empathy* adalah saya mendapatkan respon positif dari tenaga laboratorium komputer pada saat membutuhkan bantuan dan membutuhkan saran, dengan nilai 3,78 dan tingkat persentase 76%. Sedangkan skor terendah adalah saya menerima pertanyaan dari guru apakah terdapat kendala dalam menggunakan komputer, dengan nilai 3,43 dan tingkat persentase 69%.

Berdasarkan dari hasil pengolahan pada perspektif *tangibles* memperoleh kriteria cukup baik dengan nilai 3,57 dan tingkat presentasi 71%. Skor tertinggi dari aspek *tangibles* adalah saya menemukan ruangan laboratorium komputer yang bersih dan rapi, dengan nilai 3,92 dan tingkat persentase 78%. Sedangkan untuk skor terendah adalah koneksi jaringan internet pada laboratorium komputer yang stabil, dengan nilai 3,00 dan tingkat persentase 60%.

Dari hasil penelitian tersebut dapat dilihat secara keseluruhan pelayanan tenaga laboratorium komputer di SMK N 2 Bukittinggi mendapatkan kriteria yang cukup baik dengan nilai rata-rata 3,50 dan capaian persentasinya 70%, artinya pelayanan tenaga laboratorium komputer masih berjalan dengan cukup baik dalam memberikan pelayanan berdasarkan dengan persepsi siswa di SMK N 2 Bukittinggi

Tabel 1. Rekapitulasi data penelitian persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga laboratorium komputer di SMK N 2 Bukittinggi

No	Indikator	Rata-rata	Presentase	Kriteria
1	<i>Reliability</i>	3,51	70%	Cukup Baik
2	<i>Responsiveness</i>	3,41	68%	Cukup Baik
3	<i>Assurance</i>	3,38	68%	Cukup Baik
4	<i>Empathy</i>	3,61	72%	Baik
5	<i>Tangibles</i>	3,57	71%	Cukup Baik
Rata-rata		3,50	70%	Cukup Baik

Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1, skor tertinggi berada pada aspek *empathy* dengan nilai 3,61 dan tingkat persentasenya 72% dengan kategori baik, sedangkan untuk skor terendah terdapat pada aspek *responsiveness* dengan nilai 3,38 dan tingkat persentasenya 68% dengan kategori cukup baik.

#### 4. Pembahasan

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pandangan peserta didik terhadap tenaga laboratorium komputer di SMK N 2 Bukittinggi pada aspek *reliability* berstatus cukup baik dengan nilai 3,51 dan tingkat persentase 70%. Hal ini bisa terjadi di karena masih belum optimalnya kehandalan tenaga laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada siswa. Menurut Lovelock (dalam Daryanto & Setyabudi, 2014:143) menyatakan bahwa kehandalan merupakan suatu kemampuan yang dapat memberikan pelayanan yang tepat serta menjanjikan agar mendapatkan kepuasan dari konsumen. Untuk mencapai pelayanan yang lebih baik lagi masih perlu adanya upaya peningkatan dalam kualitas keandalan tenaga laboratorium komputer dalam memberikan pelayanan prima kepada siswa. Sesuai dengan hal tersebut menurut Tjiptono (2017:159) keandalan mengacu pada kemampuan untuk memberikan informasi ataupun bantuan secara akurat dan memberikan layanan yang dijanjikan untuk pertama kalinya, sehingga dari hal tersebut tenaga laboratorium dapat melihat apa yang dibutuhkan siswa sehingga menimbulkan kepuasan siswa dalam menerima pelayanan.

Dilihat dari unsur *responsiveness* memperoleh kriteria cukup baik yaitu dengan nilai keseluruhan adalah 3.41 dan tingkat persentase 68%. Hal ini bisa terjadi disebabkan respon tenaga laboratorium dalam memberikan kemudahan bantuan kepada siswa yang masih kurang. Menurut Tjiptono (2017:159) menjelaskan daya tanggap

berkenaan dengan kemampuan tenaga laboratorium untuk membantu serta memberikan tanggapan secara cepat dalam melayani konsumen. (Triana et al., 2021) suatu layanan hendaklah dapat menyediakan layanan yang cepat dan tepat untuk memberikan kepuasan pelanggan. Untuk memperbaiki hal tersebut tenaga laboratorium hendaklah memberikan kemudahan dalam membantu siswa dengan cepat tanggap pada pelaksanaan pembelajaran praktikum.

Dari perspektif penjamin memperoleh kriteria Cukup baik yaitu dengan nilai keseluruhan adalah 3.38 dan tingkat persentase 68%. Hal ini dapat terjadi tenaga laboratorium yang masih kurang dalam memberikan jaminan kenyamanan dalam memberikan pelayanan. Menurut Lovelock (dalam Daryanto & Setyabudi, 2014:143) jaminan merupakan bagaimana seseorang dapat memberikan pengetahuan, perilaku, dan kemampuan dalam memberikan kenyamanan serta kepercayaan konsumen dalam pelayanan. Dalam meningkatkan hal tersebut perlu adanya upaya dalam meningkatkan *assurance* dalam kenyamanan pemakaian laboratorium komputer sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dalam laboratorium.

Dari perspektif *empathy* memperoleh kriteria baik yaitu dengan nilai keseluruhan adalah 3.61 dan tingkat persentase 72%. Hal ini dapat terjadi disebabkan tenaga laboratorium komputer bisa memahami permasalahan yang dihadapi siswa serta memberikan perhatian kepada siswa (Darma & Sulastri, 2022) Empati merupakan tentang memahami masalah yang muncul agar memberikan solusi untuk masalah tersebut.

Dari perspektif *tangibles* memperoleh kriteria Cukup baik yaitu dengan nilai keseluruhan adalah 3.57 dan tingkat persentase 71%. Hal tersebut disebabkan karena ada beberapa kebutuhan sarana prasarana laboratorium komputer yang belum terpenuhi ataupun sesuai dengan harapan siswa. Menurut Tjiptono (2017:159) (Sofiati et al., 2018) menyatakan *tangibles* berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan serta perlengkapan yang dibutuhkan oleh konsumen agar dapat memberikan persepsi yang positif dalam menerima pelayanan. Untuk itu perlu diperhatikan dalam segala sarana dan prasarana yang dibutuhkan siswa dalam mempergunakan laboratorium komputer di sekolah.

#### 4. Simpulan

Dari hasil penelitian serta dapat disimpulkan berada kriteria baik. Selanjutnya pada aspek *empathy* memperoleh kriteria baik dari persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga laboratorium komputer. Sedangkan terdapat empat kriteria yang cukup baik yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangibles*. Untuk itu perlu adanya upaya sekolah dalam mempertahankan kemampuan tenaga laboratorium komputer pada aspek *reliability* serta meningkatkan, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

#### Daftar Rujukan

- Barata, A. A. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Barnawai & M. Arifin. 2014. *Manajemen Sarana & Prasarana Sekolah*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Darma, M., & Sulastri, A. (2022). *Persepsi guru tentang kecerdasan emosi kepala sekolah di sekolah menengah kejuruan negeri*. 2(3), 286–290. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i3>
- Daryanto & Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Megasari, R. (2014). Peningkatan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran di SMP N 5 Bukittinggi. *Bahana Manajemen Pendidikan*, 2(1), 636–831. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v8i1.3088>
- Mulyana, M., Effendy, M., & Hidayat, L. (2017). Membangun Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer. *Forum Dosen Indonesia*, 1(2), 39–101.
- Nabila, R., Syahril, S., Sabandi, A., & Santoso, Y. (2021). Implementasi Standar Prasarana di SMAN Se-Kecamatan Koto Tangah Padang. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 125–131. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.138>
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Impact of Service Quality on Consumer Loyalty. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 244–259.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Ed III*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Triana, D. T., Rusdinal, R., Jasrial, J., & Susanti, L. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi di SMK se-Kota Payakumbuh. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 189–196. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.155>