

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORAN LABORATORIUM IPA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SISWA (Studi Kasus SMA NEGERI 5 PURWOREJO)

Umar Makhfudi
Manajemen/13. 12.00030

Abstract

This study aims to determine whether there is a positive and significant influence between the quality of service to the level of student satisfaction. In this study the quality of service includes reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence.

Data collection techniques used are observation techniques, interview techniques, questionnaires and documentation techniques. The population numbered 288 students and the number of seals 29 students or 10% of the total population. The sampling technique used stratified random sampling, the data were analyzed by, simple linear regression, coefficient of determination and t test.

Regression analysis results obtained $a = 4.719$ and $b = 0.797$ then the regression equation formed is $Y = 4.719 + 0.797 X$. The value of determination coefficient of 0.257 means that the influence of service quality to student satisfaction level is 25.7% and the remaining 74.3% affected Other factors beyond service quality include hardware, software, hardware quality, value-added software quality and learning process. Hypothesis testing can be proved there is a positive and significant influence between the quality of laboratory laboratory service laboratory to the satisfaction of students of SMA Negeri 5 Purworejo, so H_0 is rejected and H_a accepted.

Keywords: *reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence*

PENDAHULUAN

Keberhasilan proses belajar mengajar yang baik dan berkualitas bagi siswa jurusan IPA diperlukan model pembelajaran secara tepat, salah satunya didukung oleh adanya keseimbangan antara teori dan praktikum. Teori sebagai dasar dalam memahami pembelajaran mata pelajaran IPA baik fisika, kimia, ataupun biologi yang diberikan oleh guru yang bersangkutan. Sedangkan praktikum merupakan proses psikomotorik dalam pelajaran IPA yang bertujuan membuktikan antara teori melalui

kegiatan eksperimen atau percobaan.

Untuk mendukung praktikum siswa, sekolah harus menyediakan ruang laboratorium yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung baik alat ataupun bahan yang diperlukan dalam kegiatan praktikum IPA dan pengelolaan laboratorium untuk menjamin kelancaran kegiatan praktikum IPA. Seorang laboran dan teknisi

laboratorium harus memiliki kompetensi dibidangnya sehingga mampu mengelola laboratorium secara profesional dan mampu menjadi

fasilitator bekerja sama dengan guru pembimbing IPA dalam melakukan praktikum IPA. Seorang laboran juga harus mampu melatih siswa dalam tata cara penggunaan alat atau pencampuran zat kimia juga memantau hasil akhir dari pada praktikum tersebut. Tugas lain seorang laboran dan teknisi adalah merawat dan menjaga agar ruangan laboratorium tetap bersih juga nyaman, dan merawat alat-alat laboratorium supaya tetap baik bila mana mau digunakan untuk praktikum sudah siap.

Seorang laboran dan teknisi harus mampu mengelola atau memenejemen agar aktivitas dilaboratorium berjalan dengan baik. Manajemen merupakan salah satu unsur utama dalam mengelola laboratorium IPA. Laboratorium meliputi tata kelola ruangan, adanya struktur organisasi serta peraturan-peraturan juga adanya sistem dokumentasi dan susunan jadwal penggunaan laboratorium.

Adapun tugas dari pada laboran laboratorium IPA membantu guru IPA dalam menyusun rencana progam kegiatan penyediaan alat dan bahan, menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan dalam praktikum dan menginfentarisir semua kegiatan didalam laboratorium IPA. Adapun dalam membantu pelayanan dalam kegiatan

praktikum laboran berkewajiban :

1. Mempersiapkan alat dan bahan yang digunakan dalam kegiatan praktikum
2. Membuat bahan dasar menjadi bahan siap pakai
3. Mendokumentasikan kegiatan seperti jurnal kegiatan, daftar hadir siswa dan guru, menginfentarisir alat dan bahan yang digunakan dan melakukan pengecekan alat dan bahan
4. Menyiapkan alat pengamanan keselamatan seperti P3K atau alat pemadam kebakaran
5. Menjaga keamanan ruang dan peralatan laboratorium pada saat kegiatan praktikum.

Pemberian pelayanan kepada siswa yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi siswa merupakan kewajiban bagi laboran dan teknisi, kinerja pelayanan laboran dan teknisi akan menjadi tolak ukur bagi siswa untuk berkreaitif. Kepuasan dalam pelayanan disini adalah dimana seorang laboran dan teknisi harus berusaha sabar dalam membimbing siswa terutama bagaimana cara memakai alat yang baik dan benar. Untuk ruang laboratorium harus baik dan bersih, alat-alat yang digunakan itu harus sempurna bahkan seorang laboran dan teknisi itu dituntut harus bisa membuat

alat peraga inovasi baru tujuannya untuk memberi contoh kepada siswa supaya para siswa tumbuh jiwa kreatifnya.

Berdasarkan hasil pengamatan awal dapat diidentifikasi bahwa siswa dapat merasakan kepuasan dari penggunaan atau pemanfaatan laboratorium tersebut. Kepuasan siswa-siswi tersebut salah satunya bersumber dari kecakapan laboran dalam menyiapkan peralatan praktikum juga keramahan dan kesopanan laboran.

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan laboran laboratorium IPA terhadap tingkat kepuasan siswa SMA Negeri 5 Purworejo”.

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap suatu masalah yang harus dibuktikan kebenarannya. Maka penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan laboran laboratorium IPA terhadap tingkat kepuasan siswa SMA Negeri 5 Purworejo.

Ha : Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas

pelayanan laboran laboratorium IPA terhadap tingkat kepuasan siswa SMA Negeri 5 Purworejo.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan

Perusahaan yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industry harus memberikan komitmen pada kualitas. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan konsumen (Lovelock dalam Yazid, 1999:28). Kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda (Evans & Lindsay, 1997).

1. *Product Based*, dimana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variable pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
2. *User Based*, dimana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan.
3. *Value Based*, berhubungan dengan

kegunaan atau kepuasan atas harga.

Kualitas pelayanan ini dapat diketahui ketika dilakukan mengenai beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan *implicit*.

Dimensi Kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk. Dalam Sabihaini (2003:31), kualitas pelayanan mempunyai 5 dimensi, antara lain :

1. *Reliability* (keandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang cepat, tepat dan konsisten, serta sesuai dengan yang dijanjikan, dengan prosedur administrasi yang tidak berbelit-belit.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness adalah petugas selalu siap dan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pengunjung, dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan lengkap, jelas dan mudah dimengerti. Petugas juga bisa menjaga

kerahasiaan pengunjung, bersikap sopan dan ramah.

3. *Assurance* (jaminan)

Assurance adalah petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan (*competence*), memiliki sikap sopan dan santun serta ramah dan penuh pengertian (*courtesy*), memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya (*credibility*), serta memiliki kemampuan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan (*security*).

4. *Empathy* (empati)

Meliputi kemudahan akses yang memudahkan pelanggan apabila akan menghubungi pihak perusahaan, melakukan hubungan komunikasi yang baik antara pelanggandengan pihak perusahaan, memahami kebutuhan pelanggan, dan petugas berada ditempat yang mudah dijangkau.

5. *Tangibility* (bukti langsung)

Tangibility adalah hal-hal yang menyangkut penampilan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi seperti lokasi yang mudah dijangkau, kondisi kebersihan dan interior ruangan, fasilitas parker, serta sarana komunikasi yang memadai.

Kepuasan Siswa

“Kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya”. (Popi Sopiadin, 2010: 34)

Secara umum pengertian kepuasan konsumen atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen berarti kinerja suatu barang/jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan.

Definisi lain menyebutkan bahwa kepuasan adalah perbedaan yang dirasakan antara kenyataan dengan harapan (Pascoe). Kepuasan merupakan evaluasi positif dari dimensi pelayanan kesehatan yang berbeda dilihat dari sudut pandang pelanggan. Jadi, kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa

Kepuasan siswa sangat tergantung pada persepsi dan harapan siswa terhadap sekolah. Sekolah yang membangun

harapan tinggi kepada semua siswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi.

“Bahwa harapan-harapan siswa sebagai pelanggan utama sekolah terhadap sekolahnya adalah harapan siswa yang berkenaan dengan *hardware* (*non-human element*), *software* (*human element*), kualitas *hardware*, kualitas *software* dan nilai tambah dari proses pembelajaran. Brook, Howard, dan Levin (Popi Sopiadin, 2010: 37)”.

Adapun penjelasan dari masing-masing komponen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Hardware

Harapan siswa terhadap *hardware* (*non-human element*) fungsi-fungsi pendukung pembelajaran seperti perpustakaan yang menyediakan sumber-sumber belajar yang dibutuhkan oleh siswa, laboratorium, sarana olahraga dan seni, bangunan yang nyaman untuk belajar, dan kurikulum yang dapat memberikan kesempatan sukses untuk semua siswa yang berorientasi tidak hanya sukses dalam bidang akademik saja, tetapi juga bidang non-akademik.

2. Software

Harapan siswa terhadap *software* (*human element*) adalah

harapan terhadap guru, kepala sekolah, dan staf TU. Yang paling penting adalah hubungan personal antara guru dan staf sekolah dengan siswa, karena dengan adanya hubungan yang baik antara guru maupun staf sekolah dengan siswa akan dapat menimbulkan rasa kepercayaan, meningkatkan *self esteem* (dorongan dari dalam dirinya sendiri) dan *self efficacy* (keyakinan atas kemampuan dirinya) yang akan berdampak pada kesuksesan siswa dalam belajar.

3. Kualitas *hardware*

Kualitas *hardware* adalah kualitas dari perangkat sekolah yang mendukung proses pendidikan.

4. Kualitas *software*

Kualitas *software* adalah kualitas dari guru, kepala sekolah, serta staf TU dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

5. Nilai tambah dari proses pembelajaran

Nilai tambah dari proses pembelajaran adalah kemampuan yang diperoleh dari kegiatan pendidikan yang dapat menghantarkan siswa untuk dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya yang diperlihatkan oleh hasil belajar. Dari beberapa pendapat

ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa hal terpenting dari kepuasan siswa adalah dampak dari ketercapaian kepuasan yakni tercapainya harapan siswa atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah sehingga dapat meningkatkan kinerja belajar siswa sehingga akan dapat mencapai prestasi belajar yang tinggi.

Indikator Kepuasan siswa

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) terdapat lima indikator kepuasan siswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi guru dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa.
2. Daya tanggap, kesediaan personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah pembelajaran yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada

siswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama kepala sekolah dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap siswa, disamping layanan-layanan lainnya.

8. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan siswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan siswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
9. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya (Sopiatin, 2010).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survey yang mengeksplorasi dan menganalisis variable bebas dan terikat yang terdiri dari kualitas pelayanan (X), dan kepuasan siswa (Y) yang dianalisis menggunakan teknik analisis data, regresi

berganda, koefesien determinasi, uji t dan uji f. Pengolahan data menggunakan SPSS windows versi 13.0. Populasi Siswa SMA Negeri 5 Purworejo jumlah siswa jurusan IPA. Kelas X sampai dengan kelas XII adalah 288 siswa. Sampel dalam penelitian ini adalah Siswa jurusan IPA terdiri dari sembilan kelas. Dengan jumlah siswa 288. Dengan rincian siswa kelas X berjumlah 92, kelas XI berjumlah 98, kelas XII berjumlah 98, sehingga memiliki perbandingan 10:11:11. Untuk mempermudah dalam perhitungan maka digunakan rasio perbandingan 9:10:10. Untuk itu sebagai subyek penelitian diambil 10% dari seluruh jumlah siswa progam IPA secara *stratified random sampling*, dengan pembagian kelas X IPA sebanyak 9 siswa, kelas XI IPA sebanyak 10 siswa dan kelas XII IPA 10 siswa, jadi jumlah sampelnya adalah 29 siswa.

ANALISIS DATA

Gambaran Umum Variabel Penelitian

1. Variabel Kualitas Pelayanan

a. Kehandalan (*reliability*)

- 1) Laboran melayani siswa praktikum dengan cepat. Bilamana siswa membutuhkan peralatan praktikum, laboran harus cepat dalam melayani kebutuhan siswa.

- 2) Laboran memberikan layanan yang tepat dan konsisten sesuai dengan kebutuhan siswa. Bilamana siswa melakukan uji asam petugas laboran harus menyiapkan alat dan bahan untuk praktik asam.
- b. Daya Tanggap (*responsiveness*)
- 1) Laboran dengan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan siswa. Bilamana alat yang digunakan untuk praktik retak atau pecah laboran harus segera mengganti.
 - 2) Laboran dapat memberikan informasi yang lengkap, jelas dan mudah dimengerti. Petugas laboran harus bisa menjelaskan dengan jelas cara penggunaan alat praktik.
- c. Jaminan (*assurance*)
- 1) Laboran selalu bersikap sopan santun dalam memberikan bimbingan kepada siswa. Jika ada siswa yang bersikap kurang baik petugas laboran harus bisa mengarahkan untuk bersikap yang baik.
 - 2) Laboran selalu ramah terhadap siswa. Bilamana ada siswa yang kurang paham petugas laboran harus bisa membimbing supaya siswa dapat memahaminya.
- d. Empati (*empathy*)
- 1) Laboran bisa memahami semua kebutuhan siswa. Petugas laboran harus paham apa yang akan dibutuhkan oleh siswa disaat praktikum.
 - 2) Laboran selalu ada ditempat pada saat siswa membutuhkannya. Petugas laboran harus siap sedia ditempatnya pada saat jam praktikum.
- e. Bukti Fisik (*tangibility*)
- 1) Laboran selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian ruang laboratorium. Bila mana siswa masuk ke ruang laboratorium ruangan harus sudah bersih dan penataan meja kursi sudah rapi.
 - 2) Laboran berpenampilan bersih dan rapi. Pada saat praktikum petugas laboran

memakai jas praktikum yang bersih.

2. Variabel Kepuasan Siswa

- a. Kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh laboran berkaitan dengan dimensi variable ditujukan oleh semangat para siswa ketika mengikuti praktikum dilaboratorium IPA karena petugasnya cepat, tepat dan konsisten dalam memberikan pelayanan.
- b. Siswa merasa puas karena laboran cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dan laboran selalu memberikan informasi yang lengkap dan jelas.

- c. Laboran memiliki kemampuan tentang pengetahuan praktikum serta laboran yang mempunyai sikap sopan dan santun serta bersikap ramah kepada semua siswa.
- d. Siswa merasa sangat dimudahkan oleh laboran karena laboran selalu memahami siswa dan bila ada siswa yang membutuhkan laboran berada ditempatnya.
- e. Kepuasan yang dirasakan oleh siswa dalam hal ruangan laboratorium adalah kebersihannya dan kerapian yang selalu dijaga oleh laboran.

Regresi Linier Sederhana

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.719	5.333		.885	.384
1 Kualitas Pelayanan	.797	.261	.507	3.059	.005

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Siswa

Hasil analisis regresi diperoleh $a=4,719$ dan $b=0,797$ maka persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 4,719 + 0,797 X$. Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

$a = 4,719$ berarti nilai kepuasan sebesar 4,719 jika kualitas pelayanan bernilai 0 $b = 0,797$ berarti jika kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka kepuasan meningkat 0,797.

Koefisien Determinasi

Tabel 2 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.507 ^a	.257	.230	2.617

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,257 artinya besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan siswa adalah 25,7% dan sisanya 74,3% dipengaruhi faktor lain di luar kualitas pelayanan antara lain kualitas *hardware*, kualitas *software* nilai tambah dan proses pembelajaran.

Harapan siswa terhadap *hardware* tersedianya buku-buku tentang pembelajaran materi praktikum diperpustakaan, ruangan laboratorium yang nyaman dan bersih. Harapan siswa untuk *software* adalah Guru yang kompeten, kepala sekolah yang selalu memberikan pengarahan yang baik, pelayanan staf TU yang sama.

Uji t

Tabel 3 Tabel *Coefficient*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.719	5.333		.885	.384
1 Kualitas Pelayanan	.797	.261	.507	3.059	.005

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Siswa

Berdasarkan Tabel *coefficients* tersebut diatas dapat diketahui besarnya nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 3,059 sedangkan t-tabel dengan $\alpha=0,05$ dengan $df1=k$

(banyaknya variabel) $k-1$ dan $df2=n-k = 29-2 = 27$, diperoleh t tabel sebesar 2,052. Karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($3,059 > 2,052$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji signifikansi menunjukkan nilai

signifikansi hasil penelitian sebesar 0,005 sedangkan nilai signifikansi yang ditetapkan adalah 5% atau 0,05 sehingga ($p < 0,05$) atau ($0,005 < 0,05$). Ini berarti ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa.

Dari analisis tersebut diatas dapat disimpulkan H_a yang menyatakan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan laboran laboratorium IPA terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 5 Purworejo diterima dan H_o ditolak.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan laboran laboratorium IPA terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 5 Purworejo. Hal ini disebabkan :

1. Reliability (Kehandalan)

Petugas laboran laboratorium IPA SMA Negeri 5 Purworejo memiliki kemampuan pelayanan yang baik karena dapat melayani kebutuhan siswa dengan cepat, tepat dan konsisten sehingga merasa terbantu pada saat melakukan praktikum di laboratorium IPA dan kepuasan siswa pun dapat terwujud.

2. Responsiveness (daya Tanggap)

Petugas laboran laboratorium IPA SMA Negeri 5 Purworejo memiliki daya tanggap yang baik dalam mengatasi setiap keluhan siswa, disamping itu petugas laboratorium juga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan siswa dengan lengkap, jelas dan mudah dimengerti sehingga siswa merasa diperhatikan dan mempunyai arti yang penting. Oleh karena hal tersebut maka kepuasan siswa dapat terwujud.

3. Assurance (Jaminan)

Petugas laboran laboratorium IPA SMA Negeri 5 Purworejo selalu bersikap sopan santun dalam memberikan bimbingan kepada semua siswa serta petugas laboratorium selalu bersikap ramah terhadap siswa. Hal ini tentunya menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap layanan laboratorium IPA. Oleh karena itu maka kepuasan siswa dapat terwujud.

4. Empathy (Empati)

Petugas laboran laboratorium IPA SMA Negeri 5 Purworejo memiliki empati yang tinggi ini ditunjukkan oleh pemahaman petugas laboratorium terhadap setiap

kebutuhan siswa. Selain itu petugas laboratorium juga selalu ada ditempat ketika siswa membutuhkan bantuan dari petugas laboratorium tersebut. Sikap empati yang ditunjukkan oleh petugas laboratorium tersebut membuat para siswa merasa senang pada saat dilaboratorium dan siswa juga merasakan kepuasan atas pelayanan petugas laboratorium

5. *Tangibility* (Bukti Fisik)

Petugas laboran laboratorium IPA SMA Negeri 5 Purworejo selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian dari pada ruang laboratorium dan juga laboran selalu berpenampilan bersih dan rapi. Oleh karena itu maka kepuasan siswa dapat terwujud.

PENUTUP

Simpulan

1. Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh $a=4,719$ dan $b=0,797$ maka persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 4,719 + 0,797 X$.
2. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,257 artinya besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan siswa adalah 25,7% dan sisanya 74,3% dipengaruhi faktor lain diluar kualitas pelayanan antara lain

hardware, *software*, kualitas *hardware*, kualitas *software* nilai tambah dan proses pembelajaran.

3. Pengujian hipotesis dapat dibuktikan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan laboran laboratorium IPA terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 5 Purworejo. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,059 > 2,052$) dan hasil uji signifikansi menunjukkan ($p < 0,05$) atau $0,005 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Saran

1. Penilaian responden untuk persepsi siswa terhadap pelayanan laboran laboratorium IPA dilihat dari dimensi *reliability* berpusat pada kategori setuju oleh karena itu perlu adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi *reliability*, terutama pada kemampuan melayani kebutuhan siswa dengan cepat, tepat dan konsisten. Petugas laboran siap membantu siswa yang sedang kesulitan dalam praktikum supaya penyelesaian bisa lebih cepat.
2. Penilaian responden untuk persepsi siswa terhadap pelayanan laboran laboratorium IPA dilihat dari dimensi *responsiveness* berpusat

pada kategori sangat setuju, hanya saja perlu dipertahankan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik dalam dimensi *responsiveness*, terutama dalam mengatasi keluhan siswa. Bila mana ada alat yang rusak laboran harus segera mengganti supaya praktikum bisa berjalan lancar.

3. Penilaian responden untuk persepsi siswa terhadap pelayanan laboran laboratorium IPA dilihat dari dimensi *assurance* berpusat pada kategori sangat setuju, hanya saja perlu dipertahankan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik dalam dimensi *assurance*, terutama dalam pelayanan bersikap sopan santun dan keramahan pada siswa. Petugas laboran harus bisa menanamkan nilai-nilai kebijaksanaan kepada siswa tentang perkembangan dan penguasaan ilmu pengetahuan.
4. Penilaian responden untuk persepsi siswa terhadap pelayanan laboran laboratorium IPA dilihat dari dimensi *empathy* berpusat pada kategori setuju, oleh karena itu perlu adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi *empathy* terutama pada pelayanan siswa dalam hal siap sedia bilamana siswa membutuhkannya.

Petugas laboran harus bisa memahami apa yang diinginkan oleh siswa pada saat praktikum berlangsung.

5. Penilaian responden untuk persepsi siswa terhadap pelayanan laboran laboratorium IPA dilihat dari dimensi *tangibility* berpusat pada kategori sangat setuju, hanya saja perlu dipertahankan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik dalam dimensi *tangibility*, terutama dalam kebersihan dan kerapian ruang laboratorium dan juga laboran berpenampilan rapi. Petugas laboran harus selalu menjaga kenyamanan ruang laboratorium, laboran juga harus berpenampilan rapi.

DAFTAR RUJUKAN

- Assidiq, Abdul Kahfi. 2008 *Kamus Biologi*, Yogyakarta: Panji Pustaka.
- Azwar. 1996. *Menjaga mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Putaka Sinar Harapan.
- Arikunto, Sugiyono. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A.V. Feigenbaum, 1996. *tistik untuk penelitian*, Surakarta: sebelas Maret University Press.
- Cardoso, P.T. 1995. *Manajemen Sumber Daya manusia* Yogyakarta: AndiOffset. Donald R. Cooper dan

- C. William Emory. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam, 2005, *Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibun, Malayu S.P.2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung
- Nuryani. 2005. *Strategi Belajar Mengajar Biologi*. Malang: IKIP Malang.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 1985. *A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Journal of. Marketing, Volume 49.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Penerbit Rineka Cipta. Edisirevisi VI.
- Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarata: Balai Pustaka.
- Popi Sopiadin. 2010. *Manajemen Belajar berbasis Kepuasan siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rahmad, Jalaludin, 1989. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya.
- Ratminto & A.S. Winarsih. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Madiun Salirawati, D. 2009. *Manajemen Pengelolaan Laboratorium*.
- Singarimbun, Masri.1995. *Metode Penelitian Survei. LP3S*. Jakarta : Nanawi Hadar
- Sugiyono.2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono, 2006, *metode Penelitian Bisnis*. Bandung: alfabeta.
- Sunarto, 2006, *Pengantar Manajemen*, Bandung: CV Alfabeta
- Handoko, Hani. 2001;4. *Manajemen Personalia dan Sumber daya manusia*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Hussein. 1996. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- UU No 19 Tahun 2005. *Standar Nasional Pendidikan*. UU No 20 Tahun 2003. *Sistem Pendidikan Nasional*.