

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ILMU KOMPUTER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER UNIVERSITAS BINA DARMA

Febriyanti Panjaitan<sup>1)</sup>, Mari Ulfa<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Informatika, Universitas Bina Darma  
Jl. A. Yani No. 3 Palembang  
Email: yantibidar@yahoo.com

<sup>2)</sup>Teknik Komputer, Universitas Bina Darma  
Jl. A. Yani No. 3 Palembang  
email:mariaulfa@mail.binadarma.ac.id

**Abstrak** – Proses pendidikan dan pembelajaran memerlukan dukungan sarana dan prasarana yang memadai agar dapat berjalan dengan baik. Salah satu sarana pembelajaran yang dibutuhkan adalah laboratorium komputer. Universitas Bina Darma memiliki fasilitas pendukung dalam meningkatkan proses pelayanan belajar mengajar, dimana salah satu fasilitas yang diberikan yaitu laboratorium ilmu komputer. Untuk mengukur peranan laboratorium komputer terhadap kepuasan mahasiswa dalam mengembangkan proses pembelajaran, maka diperlukan pengukuran kualitas pelayanan sehingga dapat mendukung peran dan fungsi laboratorium secara optimal. Dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana kualitas pelayanan laboratorium komputer dalam meningkatkan kemampuan belajar mengajar berdasarkan kriteria yang menjadi tolak ukur adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance serta empathy. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey dan Analisis data dengan menggunakan perhitungan statistik deskriptif. Dari hasil analisis penelitian disimpulkan bahwa pelayanan laboratorium komputer secara keseluruhan masih tergolong baik dapat dilihat dari rata-rata 5 indikator pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari 21 pertanyaan mendapatkan bobot nilai 284,5 menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium komputer berada pada kategori baik. Namun dari penelitian ini juga terdapat temuan-temuan sehingga peneliti memberikan saran yaitu penambahan kecepatan akses internet dan mengoptimalkan pemanfaatan sarana dan prasarana yang telah tersedia.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Laboratorium komputer, umpan balik mahasiswa.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Proses pendidikan dan pembelajaran memerlukan dukungan sarana dan prasarana yang memadai agar dapat berjalan dengan baik. Salah satu sarana pembelajaran yang dibutuhkan adalah laboratorium komputer. Laboratorium komputer merupakan sarana untuk pembelajaran praktik mahasiswa yang berkaitan dengan kompetensi dibidang teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan laboratorium komputer cukup banyak menjadikan jam operasi peralatan komputer menjadi padat sehingga memerlukan perawatan dan perbaikan yang baik.

Universitas Bina Darma memiliki fasilitas pendukung dalam meningkatkan proses pelayanan belajar mengajar, dimana salah satu fasilitas yang diberikan yaitu laboratorium komputer. Dengan adanya fasilitas tersebut maka suatu keharusan laboratorium komputer dapat berperan dengan baik dalam meningkatkan kemampuan belajar mahasiswa.

Untuk mengukur peranan laboratorium komputer terhadap kepuasan mahasiswa dalam mengembangkan proses pembelajaran, maka diperlukan pengukuran

kualitas pelayanan sehingga dapat mendukung peran dan fungsi laboratorium secara optimal.

### 1.2. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana kualitas pelayanan laboratorium komputer dalam meningkatkan kemampuan belajar mengajar berdasarkan kriteria yang menjadi tolak ukur adalah pendekatan kualitas pelayanan/jasa yang banyak digunakan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry [2]. SERVQUAL dibangun dengan membandingkan dua faktor utama yaitu layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan konsumen. Menurut Parasuraman et al (1998) [2] ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *survey* [6] dengan menggunakan kuisioner yang akan disebarkan pada mahasiswa ilmu komputer yang masih aktif kuliah dan yang telah menggunakan fasilitas laboratorium komputer dari

angkatan 2011-2013. Analisis data dengan menggunakan perhitungan statistik deskriptif.

Untuk menentukan kualitas pelayanan laboratorium komputer, terlebih dahulu menentukan intervalnya menggunakan rumus *sturges* (sudjana, 2005) [8] sebagai berikut :

$$I = \frac{Rg}{K} = \frac{Skortotaltertinggi - Skortotalterendah}{K}$$

$$I = \frac{370 - 74}{5} = \frac{296}{5} = 59$$

I = Interval

Rg = Range

K = Banyaknya kelas yang ada

Interval yang didapatkan tersebut digunakan untuk mengkategorikan responden berdasarkan kualitas pelayanan dari laboratorium komputer dengan skala *likert* [5] sebagai berikut :

1. Skor 5, untuk kategori sangat setuju
2. Skor 4, untuk kategori setuju
3. Skor 3, untuk kategori netral
4. Skor 2, untuk kategori Tidak setuju
5. Skor 1, untuk kategori sangat tidak setuju

Jadi untuk setiap item dalam indikator gradiasi kualitas pelayanan laboratorium komputer dapat diukur sebagai berikut :

Bobot 74 – 133,2 = Sangat tidak baik

Bobot 133,2 – 192,4 = Tidak Baik

Bobot 192,4 – 251,6 = Netral

Bobot 251,6 – 310,8 = Baik

Bobot 310,8 – 370 = Sangat Baik

## II.LANDASAN TEORI

### 2.1 Pelayanan Publik

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever et al (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson et al (1997) [9] jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Sinambela (2010) [10], pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya

Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

### 2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Beberapa ahli lain mengelompokkan kualitas pelayanan atas jasa juga ke dalam lima dimensi, tetapi dengan bahasa yang berbeda. Seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml et. Al (1996) dalam Umar (2002) [3] mengemukakan lima aspek dalam menentukan kualitas jasa, yaitu:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness*, yaitu respons atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan pelayan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
3. *Assurance*, meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. *Empathy*, yaitu secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.e. *Tangible*, yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan,

kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan .

### III. PEMBAHASAN

Pengukuran mengenai kualitas pelayanan laboratorium komputer dalam meningkatkan layanan komputer terhadap mahasiswa terutama mahasiswa ilmu komputer dilakukan dengan menyebarkan 100 kuisioner namun hanya 74 kuisioner yang dapat diteliti. Selanjutnya kuisioner ditabulasi untuk menentukan apakah pelayanan laboratorium komputer tergolong sangat baik, baik, netral, tidak baik, sangat tidak baik.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan laboratorium komputer didasarkan dari 5 indikator yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empathy*. Masing-masing indikator terdiri dari beberapa sub indikator dan 21 item pertanyaan-pertanyaan yang meliputi kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan tenaga pengajar, sikap dan perilaku tenaga pengajar, dan perhatian terhadap mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian berikut ini diketahui pengukuran kualitas pelayanan dari laboratorium komputer Universitas Bina Darma.

**Tabel 1. Hasil Kualitas Pelayanan Laboratorium Komputer**

No	Indikator/Item pertanyaan	Bobot	Kategori
1	Saranan/Prasarana yang bersih dan rapi	276	Baik
2	Kelengkapan Peralatan praktikum	295	Baik
3	Penyejuk Ruangan/Pendingin	285	Baik
4	Ketersediaan alat pendukung (Infocus, OHP, dll)	288	Baik
5	Kecepatan Akses Internet	257	Baik
6	Tata letak peralatan dan perlengkapan diLaboratorium Komputer memadai dan baik	279	Baik
7	Penampilan Tenaga pengajar yang bersih dan rapi	298	Baik
8	Tingkat keamanan sarana/prasarana	288	Baik
9	Pelaksanaan waktu belajar sesuai dengan ketentuan	279	Baik
10	Kemudahan memperoleh pelayanan	256	Baik
11	Tenaga pengajar profesional dalam Mengajar	288	Baik
12	Ketersediaan modul/handout/bahan kuliah	276	Baik
13	Pemberian materi belajar yang Tepat	292	Baik
14	Penyampaian informasi	288	Baik

15	pelayanan dengan jelas Kesederhanaan	alur	270	Baik
16	pelayanan Konsistensi waktu belajar sesuai dengan ketentuan		293	Baik
17	Tingkat keahlian dan keterampilan Tenaga Pengajar		308	Baik
18	Kemampuan Tenaga pengajar dalam menyampaikan materi ajar	Tenaga	297	Baik
19	Sikap dan Prilaku pengajar dalam melayani	Tenaga	294	Baik
20	Perhatian Tenaga pengajar kepada Mahasiswa	pengajar	289	Baik
21	Tenaga Pengajar memahami kemampuan mahasiswa		279	Baik
<b>Total rata-rata bobot</b>			<b>284,5</b>	<b>Baik</b>

Sesuai dengan hasil penelitian terlihat bahwa kualitas pelayanan laboratorium komputer yang ada di universitas bina darma termasuk dalam kategori baik, ini dapat dilihat dari rata-rata bobot keseluruhan indikator yaitu 284,5 dimana berdasarkan gradasi telah dibuat skor tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari laboratorium komputer berada dalam kategori **BAIK**.

### IV. KESIMPULAN

Dari hasil analisis penelitian disimpulkan bahwa Pelayanan laboratorium komputer secara keseluruhan masih tergolong baik dapat dilihat dari rata-rata dari 5 indikator yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empathy* yang terdiri dari 21 pertanyaan yaitu 284,5 menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium komputer berada pada kategori **baik**.

Namun dari penelitian ini juga terdapat temuan-temuan dan peneliti memberikan saran yaitu penambahan kecepatan akses internet dan mengoptimalkan pemanfaatan sarana dan prasarana yang telah tersedia.

### DAFTAR REFERENSI

- [1] Semil, Nurmah. 2005. "Service Quality (Servqual), Pelayanan Publik Instansi Pemerintah dan The New Public Service". Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol. 5 (1): 35..
- [2] Parasuraman, V.A Zeithaml, Leonard L. Berry.1998.SERVQUAL:A multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64. No.1.
- [3] Umar, Husein 2002. Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

- [4] Gulo, W. 2002. "Metodologi Penelitian". Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- [5] Amirin, Tatang M. 2011. Skala Likert: Penggunaan dan Analisis Datanya. <http://tutorialterkini.blogspot.com/2013/04/skala-likert-menurut-paraahli.html>
- [6] Irawan, Prasetya. 2006. "Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial". Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
- [7] Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian. 1995. "Metode Penelitian Survei". Jakarta:
- [8] Sudjana, Nana. (2005). *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru Algesindo
- [9] Edvardsson, Bo, Gerry Larsson, and Sven Setterlind. 1997. "Internal Service Quality and The Psychosocial Work Environment: An Empirical Analysis of Conceptual Interrelatedness." *The Service Industries Journal* Vol. 17. Page 252 -263.
- [10] Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.

#### **Biodata Penulis**

**Febiyanti Panjaitan, M.Kom**, Konsentrasi Software Engineering , lulus tahun 2011. Memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma. Saat ini menjadi Dosen di Universitas Bina Darma Palembang.

**Maria Ulfa, M.Kom**, Konsentrasi Software Engineering , lulus tahun 2012. Memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma. Saat ini menjadi Dosen di Universitas Bina Darma Palembang..