

Persepsi Mahasiswa Terhadap Penyelenggaraan Praktikum di Laboratorium Terpadu Unit Fisika Universitas Halu Oleo Semester Genap Tahun 2022

¹⁾La Ode Wero, ²⁾Sarman*, ³⁾LM Fitrah Arsyad, ⁴⁾Wa Ode Sukmawati Arsyad

^{1,4)}Laboratorium Unit Fisika, UPT. Lab. Terpadu, Universitas Halu Oleo, Kendari

²⁾Jurusan Fisika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Halu Oleo, Kendari

³⁾STIE Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Email : davidsarman3@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Kata Kunci:
Presepsi Mahasiswa
Praktikum
Laboratorium Fisika

Telah dilakukan penelitian untuk mengetahui indeks kepuasan praktikan terhadap penyelenggaraan praktikum di laboratorium dasar unit Fisika Universitas Halu Oleo tahun 2022. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan angket yang memuat 12 pertanyaan dengan maksud untuk mengamati respon terhadap aspek layanan yang meliputi prosedur praktikum, pelayanan asisten secara keseluruhan, kondusifitas penyelenggaraan praktikum di laboratorium, video praktikum serta ketersediaan alat dan bahan di laboratorium. Angket sendiri mengukur persepsi mahasiswa yang kemudian dinyatakan dalam skala likert dengan persepsi paling tinggi diberi nilai 4 dan persepsi paling rendah dinilai 1. Hasil angket lalu dianalisis dengan menghitung nilai IKM sesuai PERMENPAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.. Hasil analisis memperlihatkan 12 aspek layanan yang diselenggarakan di lab dasar unit Fisika dan menunjukkan hasil IKM unit pelayanan sebesar 91,48 dengan mutu pelayanan dalam kategori A dengan kinerja unit layanan sangat baik.

ABSTRACT

Keywords:
Student Perception
Practicum
Physics Laboratory

A research has been conducted to determine the satisfaction index of practitioners on the implementation of practicum in the basic laboratory of the Physics unit of Halu Oleo University in 2022. The data in this study were collected using a questionnaire containing 12 questions with a view to observing responses to service aspects which include practicum procedures, assistant services as a whole, the conduciveness of the implementation of practicum in the laboratory, practicum videos and the availability of tools and materials in the laboratory. The questionnaire itself measures students' perceptions which are then expressed on a Likert scale with the highest perception being given a value of 4 and the lowest perception being rated 1. The results of the questionnaire are then analyzed by calculating the IKM value according to PERMENPAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004 which is calculated by using the "weighted average value" of each service element. The results of the analysis show 12 service aspects held in the physics unit basic lab and show the service unit IKM results of 91.48 with service quality in category A with very good service unit performance. good.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. PENDAHULUAN

Laboratorium dasar unit fisika merupakan salah satu laboratorium yang berada di bawah naungan UPT. Lab Terpadu Universitas Halu Oleo. Lab dasar unit fisika menyelenggarakan praktikum bagi mahasiswa semester awal untuk mata kuliah Fisika Dasar. Laboratorium fisika dasar adalah salah satu laboratorium yang dipergunakan untuk menunjang kegiatan praktikum, dengan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan sains, baik berupa fasilitas ruangan, alat, maupun sumber daya manusia yang kompeten (laboran dan

asisten). Selain kegiatan praktikum, laboratorium Fisika Dasar juga memfasilitasi kegiatan lain seperti pelatihan praktikum siswa sekolah dasar dan menengah serta mahasiswa yang memprogramkan matakuliah Fisika Dasar. Dalam semua kegiatannya, laboran akan dibantu oleh Asisten.

Dalam konteks pendidikan, laboratorium mempunyai fungsi sebagai tempat proses pembelajaran dengan metoda praktikum yang dapat memberikan pengalaman belajar pada mahasiswa untuk berinteraksi dengan alat dan bahan serta mengobservasi berbagai gejala secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa laboratorium dasar unif fisika memiliki peranan penting dalam memberikan pengetahuan psikomotorik atau keterampilan bagi mahasiswa yang memprogramkan mata kuliah Fisika Dasar. Hal ini bersesuaian dengan pernyataan (Fadhillah, 2010) yang mengemukakan bahwa salah satu sarana akademik yang diperlukan untuk memadukan konsep dengan realita, aspek teoritis dengan praktek, aspek pengetahuan dengan keterampilan adalah laboratorium. Hal ini berarti bahwa, aspek layanan dalam pelaksanaan praktikum perlu terus dibenahi guna peningkatan keterampilan bagi mahasiswa yang praktikum. Hasil dari peningkatan kualitas layanan tersebut, secara sederhana akan terlihat dengan ada atau tidaknya keluhan yang muncul dari praktikan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dimiliki, sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari service excellent yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Secara umum definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok yaitu pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika, 2005:3). Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

II. MASALAH

Pelayanan-pelayanan laboratorium yang diberikan selama ini sudah cukup baik, namun seiring dengan peningkatan jumlah mahasiswa yang praktikum, pelayanan laboratorium dirasakan kurang memuaskan. Hal ini menimbulkan beberapa permasalahan yang dapat berdampak pada kelancaran proses praktikum di laboratorium. Oleh karena itu, pihak laboratorium fisika mengadakan evaluasi terhadap pelayanan mahasiswa, mulai dari revisi penuntun, pelatihan asisten dan pengadaan alat-alat praktikum yang baru agar keberlangsungan praktikum berjalan sebagaimana yang diharapkan.

III. METODE

Pada akhir semester ganjil tahun ajaran 2021/2022 pihak lab terpadu unit fisika telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat yang disesuaikan dengan peraturan terbaru yaitu PERMENPAN No: 16 tahun 2014 Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dan adapun metode pengolahan Nilai IKM berpedoman pada cara menghitung nilai IKM sesuai PERMENPAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 12 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{12} = 0,083$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Presepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Setelah ke 3 (tiga) langkah tersebut dilakukan, maka hasilnya dapat dikategorikan berdasarkan tabel dibawah ini :

Tabel 1. Acuan Konversi nilai IKM

Unsur	Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
	2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
	3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
	4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

laboratorium yang akan diamati dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Unsur Layanan di Laboratorium Fisika

No.	Unsur Layanan
1	Layanan Bimbingan dan Komunikasi Oleh Asisiten Pembimbing
2	Layanan Komunikasi di Luar Jam Pratikum
3	Asisiten Pembimbing Mampu dan Terampil dalam Menguasai Konsep Pratikum
4	Asisten dan Laboran selalu menegakkan tatatertib selama pratikum berlangsung
5	Asisten selalu memberikan format baru laporan pratikum
6	Alat Pratikum selalu tersedia
7	Menggunakan alat praktikum yang dalam kondisi baik dan mutakhir
8	Selama pratikum suasana lab itu selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya
9	Fasilitas penunjang pratikum selalu tersedia (Meja Pratikum, WC, Westafel, Listrik, P3k, dll)
10	Adanya Fasilitas layanan untuk memberikan saran dan masukan selama pratikum
11	Mahasiswa mudah mengakses materi video pratikum
12	Mahasiswa mudah memahami materi praktikum yang di tampilkan video pratikum

Metode dalam penelitian dilakukan dengan pengambilan data menggunakan angket persepsional. Angket sendiri disusun oleh peneliti. Angket dibuat sebanyak 12 item untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terkait dengan pelayanan lab dasar unit Fisika. Tanggapan responden lalu dinyatakan dalam skala likert dengan skala 4. Semua pertanyaan dibuat dalam pertanyaan positif dengan demikian, tanggapan paling tinggi diberi nilai 4 sedangkan tanggapan paling rendah bernilai 1. Secara keseluruhan item angket dan aspek yang akan diamati dari tanggapan responden dapat dilihat pada table diatas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 647 responden yang dilakukan survey pada semester genap tahun ajaran 2021/2022. Survei Kepuasan yang diminta pengalamannya dalam memperoleh layanan pelaksanaan praktikum di lab dasar Unit Fisika, diperoleh data nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai Rata-Rata per Unsur Layanan

No.	Unsur Layanan	NRR	NRR x 1/12
1	Layanan Bimbingan dan Komunikasi Oleh Asisiten Pembimbing	3,74	0,31
2	Layanan Komunikasi di Luar Jam Pratikum	3,44	0,29
3	Asisiten Pembimbing Mampu dan Terampil dalam Menguasai Konsep Pratikum	3,75	0,31
4	Asisten dan Laboran selalu menegakkan tata tertib selama pratikum berlangsung	3,78	0,31

5	Asisten selalu memberikan format baru laporan pratikum	3,37	0,28
6	Alat Pratikum selalu tersedia	3,75	0,31
7	Menggunakan alat praktikum yang dalam kondisi baik dan mutakhir	3,71	0,31
8	Selama pratikum suasana lab itu selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya	3,82	0,32
9	Fasilitas penunjang pratikum selalu tersedia (Meja Pratikum, WC, Westafel, Listrik, P3k, dll)	3,71	0,31
10	Adanya Fasilitas layanan untuk memberikan saran dan masukan selama pratikum	3,55	0,30
11	Mahasiswa mudah mengakses materi video pratikum	3,76	0,31
12	Mahasiswa mudah memahami materi praktikum yang di tampilkan video pratikum	3,69	0,31
NILAI INDEKS			3,66

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)} = 3,66 \times 25 = 91,84$$

Dari tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan oleh 647 responden pada pelayanan di Lab Terpadu Unit Fisika yang telah memberikan pendapatnya terhadap 12 unsur yang menjadi objek Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), nilai persepsinya rata-rata diatas angka 3 (tiga). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Lab Terpadu Unit Fisika secara umum telah mencerminkan tingkat pelayanan yang sangat baik dengan nilai IKM sebesar 91,84. Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada PERMENPAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan nilai IKM sangat baik. Unsur layanan mengenai suasana lab yang bersih dan nyaman menampati presepsi tertinggi untuk pelayanan di lab terpadu unit fisika dengan nilai rata-rata kepuasan 3,87. Di laboratorium terpadu unit Fisika, laboran dan asisten selalu menekankan kepada praktikan agar selalu menjaga kebersihan lab dengan cara membuang sampah pada tempatnya. Suasana laboratorium yang bersih dapat menumbuhkan rasa nyaman kepada praktikan selama praktikum berlangsung. Untuk unsur pemberian format baru laporan pratikum kepada praktikan dan unsur layanan komunikasi asisten diluar jam praktikum menempati urutan terendah untuk pelayanan di lab terpadu unit fisika dengan nilai rata-rata kepuasan 3,37 dan 3,44. Rendahnya nilai pemberian format baru terhadap praktikan disebabkan karena pihak laboratorium terpadu unit fisika belum menyediakan format baku laporan. Sedangkan untuk unsur layanan komunikasi asisten diluar jam praktikum mendapatkan nilai rendah disebabkan karena asisten membatasi diri untuk melakukan konsultasi laporan diluar jam kampus seperti tidak melayani konsultasi laporan diluar laboratorium dan tidak melayani konsultasi dimalam hari.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data serta pembahasan diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di laboratorium terpadu unit Fiska dalam kategori Sangat Baik yang artinya secara umum mahasiswa merasa puas atas unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh Lab Terpadu unit Fisika UHO. Hal-hal yang masih dianggap kurang akan terus dibenahi terutama pada unsur format baru laporan fisika dan meningkatkan lagi bentuk layanan asisten diluar jam praktikum.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, Firda. (2020). *Pemanfaatan Laboratorium dalam Pembelajaran Fisika Berbasis Keterampilan Proses Sains di Madrasah Aliyah Negeri Kota Semarang*. Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.
- Budiada, I Ketut & Lasia, I Ketut. (2014). Strategi Pelayanan Prima di Laboratorium Jurusan pendidikan Fisika FMIPA UNDIKSHA Singaraja. *Seminar Nasional FMIPA UNDIKSHA*.

-
- Fadhillah, S.N. (2010). *Pemanfaatan Laboratorium Sebagai Layanan Akademik Menurut Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang. Skripsi (tidak Diterbitkan)*. Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.
- Hadi, A. (2000). *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Swastika (2005). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan. Pelanggan. *Jurnal Skripsi Ekonomi*.
- Yulianti, R. (2011). *Strategi SDM dan Pelayanan Prima Di Kota Cilegon. Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah LAB-ANE FISIP UNTIRTA*. ISBN: 978-602-968482-7. Hal 203-206