

# Kepuasan Mahasiswa Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Komputer Institut Shanti Bhuana

Kusnanto, Azriel Christian Nurcahyo, Listra Firgia

Teknologi Informasi, Institut Shanti Bhuana

Jl. Bukit Tinggi No. 1, Bengkayang, Kalimantan Barat

Email: [kusnanto@shantibhuana.ac.id](mailto:kusnanto@shantibhuana.ac.id), [azriel@shantibhuana.ac.id](mailto:azriel@shantibhuana.ac.id), [listra@shantibhuana.ac.id](mailto:listra@shantibhuana.ac.id)

---

## Abstrak

Kegiatan pembelajaran perlu dukungan sarana dan prasarana yang baik agar berjalan dengan lancar. Program Studi TI Shanti Bhuana memiliki fasilitas penunjang dalam meningkatkan proses pelayanan belajar mengajar, yaitu laboratorium komputer. Sebagai bentuk peranan laboratorium komputer terhadap kepuasan mahasiswa dalam mengembangkan proses pembelajaran, maka diperlukan pengukuran kualitas pelayanan secara optimal. Penelitian ini dijelaskan bagaimana kualitas pelayanan laboratorium komputer dalam meningkatkan kemampuan belajar mengajar berdasarkan kriteria yang menjadi tolak ukur adalah tangibles, realibility, responsiveness, empathy, assurance, courtesy, credibility, secure, serta communication. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey dan Analisis data dengan menggunakan perhitungan statistik deskriptif. 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 14 pertanyaan mendapatkan bobot nilai rata-rata 178,64 menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium komputer berada pada kategori cukup baik. Namun saran peneliti perlu menambahkan perangkat komputer serta daya akses internet.

---

## Info Naskah:

Naskah masuk: 14 November 2022

Direvisi: 30 November 2022

Diterima: 13 Desember 2022

---

## Abstract

Learning activities need the support of good facilities and infrastructure so that they run smoothly. The Shanti Bhuana IT Study Program has supporting facilities in improving the process of teaching and learning services, namely a computer laboratory. As a form of the role of the computer laboratory on student satisfaction in developing the learning process, it is necessary to measure the quality of service optimally. This research explains how the quality of computer laboratory services in improving teaching and learning abilities based on criteria that become benchmarks are tangibles, reliability, responsiveness, empathy, assurance, courtesy, credibility, secure, and communication. "This research is a quantitative study using survey and analysis methods. data using descriptive statistical calculations. The results of the research analysis concluded that computer laboratory services as a whole were still relatively good, as can be seen from the average of 5 indicators measuring service quality consisting of 14 questions, obtaining an average score of 178.64 indicating that computer laboratory services were in a fairly good category. However, the researcher's suggestion is to add a computer device and internet access power.

---

## Keywords:

Service Quality, Computer Laboratory, Tangibles, Realibility, Responsiveness, Empathy, Assurance, Courtesy, Credibility, Secure, Communication.

---

Kusnanto, Azriel Christian Nurcahyo, Listra Firgia

Email : [kusnanto@shantibhuana.ac.id](mailto:kusnanto@shantibhuana.ac.id), [azriel@shantibhuana.ac.id](mailto:azriel@shantibhuana.ac.id), [listra@shantibhuana.ac.id](mailto:listra@shantibhuana.ac.id)

## I. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Suatu proses pembelajaran dalam pendidikan perlu adanya dukungan sarana dan prasarana yang mumpuni agar bisa 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. Tahap penggunaan laboratorium komputer cukup banyak menjadikan waktu operasi peralatan komputer menjadi padat sehingga perlu penataan, perawatan dan perbaikan yang baik.

Institusi Shanti Bhuana 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.

Tahap pengukuran peranan laboratorium komputer terhadap kepuasan mahasiswa dalam mengembangkan proses pembelajaran, maka diperlukan pengukuran kualitas pelayanan sehingga dapat mendukung peran dan fungsi laboratorium secara maksimal.

### 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. menurut Kotler & Firman (2013), pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak memiliki kepemilikan sesuatu. Selanjutnya Lovelock, Patterson, Walker dan Firman (2013) menyatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama yaitu operasi jasa (service operation) dan penyampaian jasa (delivery service) yang diberikan kepada pelanggan (customer). Salah satu bentuk pelayanan yang diutarakan oleh Moenir (dalam firman 2013), yaitu Pelayanan dalam bentuk perbuatan, adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dalam penjelasan secara lisan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *survey* dengan menggunakan kuisioner yang akan disebarkan pada mahasiswa teknologi informasi yang masih aktif kuliah dan yang telah menggunakan fasilitas laboratorium komputer sebanyak tiga kelas dari angkatan 2020-2022. Analisis data dengan menggunakan perhitungan statistik deskriptif.

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

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

$$I = \frac{250 - 50}{3} = \frac{200}{3} = 66$$

I = Interval

Rg = Range

K = Banyaknya kelas

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

Skor 5, untuk kategori sangat Baik

Skor 4, untuk kategori Baik

Skor 3, untuk kategori cukup Baik

Skor 2, untuk kategori kurang Baik

Skor 1, untuk kategori tidak Baik

Untuk indikator gradasi kualitas pelayanan laboratorium komputer dapat diukur sebagai berikut :

Bobot 50 – 116 = Tidak Baik

Bobot 117 – 183 = Cukup Baik

Bobot 184 – 250 = Baik

## II. Landasan Teori

### 2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan seringkali dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata pelayanan 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) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Sinambela (2010), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler 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.

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

Para ahli mengelompokkan kualitas pelayanan atas jasa juga ke dalam bagian, namun dengan pendapat yang berbeda. Seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml et. Al (1996) dalam Muhammad Nur (2017:74-77) mengemukakan aspek dalam menentukan kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangible* (nyata) Segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1985) yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit.
2. *Reliability* (pantas) Mencakup konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal (right the first time) dan telah memenuhi janji (iklan-nya).
3. *Responsiveness* (kesediaan melayani) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.
4. *Emphaty*, 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 keutuhan pelanggannya.
5. *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.
6. *Courtesy* (perkataan sopan dan ramah) Menurut Parasuraman et al., (1985) yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan. Berdasarkan teori dengan kenyataan dilapangan yang mengharuskan para pegawai dapat berkomunikasi dengan baik sudah sinkron dapat dilihat dari observasi langsung maupun tanggapan dari responden.
7. *Credibility* (yakini) Menurut hasil penelitian dari Berry & Parasuraman (1992) yaitu jujur dan dapat dipercaya. Disini menyangkut nama dan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Secure* (keamanan) Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Secure (keamanan) Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
9. *Communication* (informasi) Menurut Akib, Rifdan, & Guntur (2015) yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

## III. Pembahasan

Mengenai pengukuran kualitas pelayanan laboratorium komputer dalam meningkatkan layanan komputer terhadap mahasiswa terutama mahasiswa Teknologi Informasi dilakukan dengan menyebarkan 55 kuisioner berdasarkan keseluruhan jumlah mahasiswa Teknologi Informasi Shanti Bhuana sekarang ini yaitu tiga angkatan dari tahun 2020 hingga tahun 2022 berjumlah 55 mahasiswa, dan 50 kuesioner yang bisa diteliti. Seterusnya kuesioner ditabulasi untuk menentukan apakah pelayanan laboratorium komputer tergolong baik, cukup baik, tidak baik.

Hasil proses penelitian mengenai kualitas pelayanan laboratorium komputer didasarkan dari 9 indikator yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *Emphaty*, *Assurance*, *Courtesy*, *Credibility*, *Secure*, serta *Communication*. Masing-masing indikator terdiri dari beberapa sub indikator dan 14 unsur 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.

Dari hasil penelitian berikut ini diketahui pengukuran kualitas pelayanan dari laboratorium komputer prodi Teknologi Informasi Institut Shanti Bhuana.

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

No	Indikator/Item pertanyaan	Bobot	Kategori
1	Ketersediaan peralatan untuk melaksanakan praktikum/penelitian	170	Cukup Baik
2	Kondisi peralatan saat dijalankan	165	Cukup Baik
3	Ketersediaan bahan untuk praktikum/penelitian	169	Cukup Baik
4	Kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam memberikan penjelasan	176	Cukup Baik
5	Keefektifan komunikasi antara Dosen/PLP/Asisten dan mahasiswa	179	Cukup Baik
6	Respon Dosen/PLP/Asisten terhadap pertanyaan mahasiswa	189	Baik
7	Kecakapan Dosen/PLP/Asisten dalam mengoperasikan alat	182	Cukup Baik
8	Kemampuan Dosen/PLP/Asisten untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah	182	Cukup Baik
9	Kedisiplinan Dosen/PLP/Asisten terhadap waktu pelaksanaan praktikum	181	Cukup Baik
10	Ketaatan terhadap tata tertib dan panduan pengoperasian alat serta penggunaan bahan praktikum/penelitian	181	Cukup Baik
11	Penataan dan pengaturan peralatan dan bahan	177	Cukup Baik

	praktikum.		
12	Kualitas sarana dan prasarana di laboratorium	180	Cukup Baik
13	Kebersihan	184	Baik
14	Kenyamanan	186	Baik
Total rata-rata bobot		178,64	Cukup Baik

Hasil penelitian terlihat bahwa kualitas pelayanan laboratorium komputer prodi Teknologi Informasi yang ada di Institut Shanti Bhuana termasuk dalam kategori cukup baik, karena dapat dilihat dari rata-rata bobot keseluruhan indikator yaitu 178,64 dimana berdasarkan perhitungan telah dibuat skor tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari laboratorium komputer berada dalam kategori **Cukup Baik**.

#### IV. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian disimpulkan bahwa Pelayanan laboratorium komputer secara menyeluruh masih dikategorikan baik, ini dapat dilihat dari rata-rata dari 9 indikator yaitu *tangibles, realibility, responsiveness, Emphaty, Assurance, Courtesy, Credibility, Secure, serta Communication*, yang terdiri dari 14 pertanyaan yaitu 178,64 menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium komputer berada pada kategori **Cukup Baik**.

Dari penelitian ini masih banyak yang perlu di tingkatkan, dan peneliti memberikan saran yaitu seperti menambahkan alat atau perangkat komputer serta daya akses internet dengan mengoptimalkan fungsi sarana dan prasarana yang sudah tersedia.

#### Daftar Pustaka

- [1] Alandri, F. (2013). Peran sistem informasi manajemen berbasis komputer dalam meningkatkan pelayanan publik di lingkungan kantor Bupati Kabupaten Berau. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 182-194.
- [2] Nur, M. (2017). Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan. *Jurnal Office*, 3(1), 72-78.
- [3] Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [4] Septoaji, A. T. (2018). *Usulan Evaluasi Sistem Keamanan Informasi Berdasarkan Standar ISO/IEC 27002: 2013 pada Pondok Pesantren Kafila International Islamic School Jakarta* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- [5] Panjaitan, F., & Ulfa, M. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ilmu Komputer Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Komputer Universitas Bina Darma. *SNIT 2015*, 1(1), 146-149.
- [6] Y. Safsouf, K. Mansouri and F. Poirier, "Smart learning environment, measure online student satisfaction: a case study in the context of higher education in Morocco," 2020 International Conference on Electrical and Information Technologies (ICEIT), 2020, pp. 1-5, doi: 10.1109/ICEIT48248.2020.9113189.
- [7] A. GERONTAS, V. PERISTERAS, E. TAMBOURIS, E. KALIVA, I. MAGNISALIS and K. TARABANIS, "Public Service Models: A Systematic Literature Review and Synthesis," in *IEEE Transactions on Emerging Topics in Computing*, vol. 9, no. 2, pp. 637-648, 1 April-June 2021, doi: 10.1109/TETC.2019.2939485.
- [8] B. B. Becerra, S. V. Reyes, A. G. Hernández, P. V. Elizondo and A. M. González, "Good practice guide for data visualization in the area of descriptive statistics," 2021 Mexican International Conference on Computer Science (ENC), 2021, pp. 1-8, doi: 10.1109/ENC53357.2021.9534814.
- [9] Ali Grami, "Descriptive Statistics," in *Probability, Random Variables, Statistics, and Random Processes: Fundamentals & Applications*, Wiley, 2019, pp.239-258, doi: 10.1002/9781119300847.ch8.
- [10] T. Critchlow, K. Fidelis, M. Ganesh, R. Musick and T. Slezak, "DataFoundry: information management for scientific data," in *IEEE Transactions on Information Technology in Biomedicine*, vol. 4, no. 1, pp. 52-57, March 2000, doi: 10.1109/4233.826859.

#### Biodata Penulis

**Kusnanto, M.Pd.** Pendidikan Sosiologi , lulus tahun 2021. Memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.) Program Pasca Sarjana Magister Pendidikan Sosiologi Universitas Tanjungpura Pontianak. Saat ini menjadi Dosen tetap MKWK yang berhomebase di prodi Teknologi Informasi Institut Shanti Bhuana Bengkayang.

**Azriel C. Nurcahyo, S.Kom., M.Kom.** merupakan Kepala Program Studi Teknologi Informasi Institut Shanti Bhuana dan memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) Program Pasca Sarjana Magister Informatika AMIKOM 2019. Saat ini menjadi Dosen tetap di Teknologi Informasi Institut Shanti Bhuana Bengkayang.

**Listra Firgia, S.Kom., M.Kom.** merupakan Kepala Pusat Riset dan Pengabdian Masyarakat (PRPM) atau LPPM Institut Shanti Bhuana. Saat ini menjadi Dosen tetap di Program Studi Teknologi Informasi Institut Shanti Bhuana Bengkayang dan aktif menulis jurnal beserta buku.