

**PELAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER
MENURUT SISWA SMK NEGERI 3 PADANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S1)**



Oleh :

**INDAH PERTIWI
NIM. 15002091**

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PELAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER MENURUT SISWA SMK
NEGERI 3 PADANG

Nama : Indah Pertiwi
NIM/TM : 15002091/2015
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2019

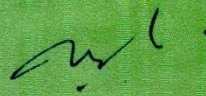
Disetujui Oleh

Ketua Jurusan



Dra. Anisah, M.Pd
NIP. 19630614 198903 2 001

Pembimbing



Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd
NIP. 19641205 198903 1 001


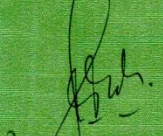

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dinyatakan lulus setelah di pertahankan di depan Tim Penguji
Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK
Negeri 3 Padang
Nama : Indah Pertiwi
NIM/TM : 15002091/2015
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd	
2. Anggota	: Drs. Yuskal Kusman, M.Pd	
3. Anggota	: Dr. Rifma, M.Pd	

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indah Pertiwi
NIM/TM : 15002091/2015
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan
Judul : Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK
Negeri 3 Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar karya tulis saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia bertanggung jawab dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Padang, Agustus 2019



Indah Pertiwi
NIM. 15002091

ABSTRAK

Indah Pertiwi . 2019. Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK Negeri 3 Padang Mahasiswa S1. Skripsi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK Negeri 3 Padang pada aspek (1) *Responsiviness*, (2) *Assurance*, (3) *Empathy*, dan (4) *Tangible*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X dan XI SMK Negeri 3 Padang yang berjumlah 560 orang dan sampel berjumlah 94 orang yang diambil berdasarkan teknik *Proporsional Random Sampling*. Instrumen yang digunakan adalah angket model skala Likert modifikasi lima alternatif jawaban yang telah diujikan validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK Negeri 3 Padang pada: (1) *responsiveness* berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata 3,83 (capaian 76,68%), (2) *assurance* berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata 3,92 (capaian 78,35%). (3) *emphaty* berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata 3,64 (capaian 78,48%) dan (4) *tangible* berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata 3,65 (capaian 72,93%). Secara keseluruhan hasil penelitian berada pada tingkat capaian skor rata-rata 3,83 dan tingkat persentase 76,61%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK Negeri 3 Padang berada pada kategori cukup baik.

Kata Kunci : Pelayanan Laboratorium Komputer

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan Kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK Negeri 3 Padang” ditulis untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan. Program studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang.

Penyelesaian skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Negeri Padang
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang
3. Ketua dan Sekretaris Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd selaku Pembimbing skripsi sekaligus Pembimbing Akademik yang penuh perhatian dan kesabaran telah membimbing dan memberi arahan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen, staf, dan karyawan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
6. Staf kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sekolah yang bersangkutan.
7. Kepala Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Padang selaku pimpinan yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

8. Guru dan staf Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Padang yang berkenan membantu memberikan izin dan saran ketika melakukan penelitian.
9. Ayahanda Syahril dan ibunda Harmawati tercinta, Adik tersayang Suci Rahmadhani, Rahmi Asro Laila dan Syukri Iman, selanjutnya saudara-saudara dan sahabat yang telah mendo'akan, memberikan nasehat, motivasi, bantuan, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan khususnya teman-teman Jurusan Administrasi Pendidikan angkatan 2015 yang telah ikut memberikan bantuan dan masukan terhadap penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah ikut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang dan semua pihak yang telah ikut memberikan dorongan demi penyelesaian skripsi ini

Penulis berdoa semoga Allah SWT membalas segala bantuan yang telah diberikan dengan pahala yang berlipat ganda. Amin Ya Robbal Alamin, karena tanpa bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan kesalahan, untuk itu kritikan dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan guna kesempurnaan skripsi ini, mudah-mudahan dapat memberikan sumbangan untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Padang, 5 Juli 2019

Penulis

Indah Pertiwi

15002091/2015

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Asumsi Penelitian	6
F. Pertanyaan Penelitian.....	7
G. Tujuan Penelitian	8
H. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORITIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Persepsi.....	10
2. Pelayanan.....	11
3. Laboratorium komputer.....	16
B. Indikator Pelayanan Laboratorium Komputer	18
C. Penelitian Relevan	27
D. Kerangka Berfikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel.....	29

1. Populasi	29
2. Sampel.....	30
C. Instrumen Penelitian dan Penyusunannya	33
D. Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisis Data	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan	47
C. Keterbatasan penelitian.....	58
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Pelayanan laboratorium komputer	21
Tabel 2. Indikator dan Sub indikator pelayanan laboratorium komputer	26
Tabel 3. Jumlah Populasi Jurusan Siswa SMK Negeri 3 Padang	30
Tabel 4. Jumlah Sampel masing-masingkelas Siswa SMK Negeri 3 Padang	33
Tabel 5. Deskripsi Data Tentang Responsiviness (Daya Tangap).....	40
Tabel 6. Deskripsi Data Tentang Assurance (Jaminan).....	42
Tabel 7. Deskripsi Data Tentang Emphaty (empati).....	43
Tabel 8. Deskripsi Data Tentang Tangible (Berwujud).....	45
Tabel 9.Rekapitulasi Hasil Pelayanan Laboraratorium komputer Menurut Siswa SMK 3 Padang.	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Penelitian	66
Lampiran 2 Instrumen Penelitian.....	67
Lampiran 3 Rekapitulasi Uji Coba.....	69
Lampiran 4 Hasil Olahan Uji Coba Instrumen Penelitian	70
Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	72
Lampiran 6 Tabel Nilai Rho Dan Produk Moment.....	75
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Jurusan	76
Lampiran 8 Surat Izin Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat	77
Lampiran 9	78
Surat Izin Penelitian SMK Negeri 3 Padang.....	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013) tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan menyatakan bahwasanya dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa diperlukan komitmen nasional untuk meningkatkan mutu dan daya saing bangsa melalui pengaturan kembali Standar-standar dalam pendidikan salah satunya yaitu standar sarana dan prasarana. Standar sarana merupakan salah satu aspek yang memiliki peranan penting terhadap keberhasilan pendidikan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 menjelaskan standar sarana dan prasarana adalah

kriteria mengenai ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Salah satu prasarana yang sangat berpengaruh terhadap proses pembelajaran adalah laboratorium. Laboratorium dimanfaatkan dalam setiap jenjang pendidikan guna mencapai efektifitas pembelajaran. Laboratorium dalam

pengajaran dimaksudkan sebagai kumpulan dari para siswa yang melakukan pengamatan, percobaan atau penelitian atas pengelolaan guru. Pengertian laboratorium tidak terbatas pada ruangan yang dilengkapi dengan alat-alat pembelajaran seperti yang umum terdapat di sekolah-sekolah, tetapi lingkungan juga dapat dimanfaatkan sebagai laboratorium. Sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1980 (dalam Pujiono dan Marpanji, 2014) menyatakan fungsi laboratorium sebagai penunjang pelaksanaan tugas pokok jurusan sesuai dengan bidang yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan peran laboratorium komputer di sekolah sebagai wadah dan media dalam mengembangkan kemampuan siswa dalam pembelajaran yang menggunakan komputer. Hal ini didukung oleh pendapat Proser (dalam Pujiono dan Marpanji, 2014) yang menyatakan pembelajaran yang baik untuk dilaksanakan di SMK adalah pembelajaran yang metode dan suasananya sama dengan yang ada di industri. Oleh karena itu, kegiatan laboratorium dapat meningkatkan prestasi siswa dalam aspek keterampilan proses, keterampilan menganalisis, keterampilan berkomunikasi, dan konseptualisasi dari fenomena ilmiah.

Dengan demikian, pengalaman laboratorium merupakan hal yang penting dalam proses peningkatan pemahaman pengetahuan dan sikap ilmiah siswa. Untuk mewujudkan laboratorium yang berkualitas, menurut Direktorat jendral menengah kementerian pendidikan dan kebudayaan telah mengeluarkan panduan teknis perawatan laboratorium komputer dan multimedia yang mencakup empat

kegiatan utama yaitu perencanaan, pengelolaan, perawatan dan keberlanjutan. Selain itu Norman dalam Nurohman (dalam Pujiono dan Marpanji, 2014) juga menjelaskan pada setiap laboratorium terdiri atas koordinator laboratorium, kepala laboratorium, teknisi laboratorium dan laboran yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Dimana hal tersebut telah di perinci dalam Permendiknas No. 26 Tahun 2008 tentang standar tenaga laboratorium sekolah / madrasah yang salah satunya menjelaskan bahwa laboran memiliki kompetensi dan tugas yang harus dipenuhi. Dimana kompetensi yang harus dimiliki laboran adalah kompetensi kepribadian, administratif, social dan professional. diantara semua kompetensi yang harus dimiliki oleh laboran terdapat kompetensi profesional laboran yang berfungsi dalam melayani kegiatan praktikum.

Secara umum banyak permasalahan yang ditemui mengenai laboratorium sekolah. Mulai dari kurangnya fasilitas laboratorium di sekolah, kurangnya alat-alat peraga yang dibutuhkan sehingga menghambat kegiatan praktikum, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten mengelola laboratorium yang berakibat kurang terawatnya laboratorium. Selain itu adanya penjadwalan yang tumpang tindih, serta penggunaan labor yang tidak sesuai dengan seharusnya seperti penggabungan fungsi labor menjadi ruang pertemuan.

Siswa sebagai pengguna laboratorium berhak mendapatkan pelayanan yang maksimal. Pelayanan yang kurang baik akan memberikan dampak terhadap

hasil belajar siswa. Menurut (Moenir, 2010 : 17) pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu; pelayanan yang bersifat pribadi sebagai manusia dan pelayanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi ketepatan, kecepatan, kemudahan, keramah-tamahan dalam pelayanan. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan fungsinya maka laboratorium haruslah mempunyai sumber daya yang kompeten. Sehingga nantinya dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya semaksimal mungkin.

Berdasarkan observasi dan wawancara penulis di SMK Negeri 3 Padang, terdapat beberapa fenomena yang penulis temui terkait dengan pelayanan laboratorium yaitu:

1. Ketika siswa mengalami kesulitan, respon yang diberikan guru terkesan lambat. Hal ini terlihat dari beberapa siswa terlihat sering tertinggal pelajaran dibandingkan teman lainnya.
2. Ketika mengalami kesulitan, siswa enggan bertanya kepada guru. Hal ini terlihat dari kecendrungan siswa lebih memilih meminta bantuan kepada temannya.
3. Masih adanya siswa yang kesulitan dalam mengerjakan tugas yang berhubungan dengan komputer, hal terlihat siswa sibuk mencari dan

meminjam laptop atau komputer kepada siswa lainya, guru maupun wakil kepala sekolah.

4. Ketika melaksanakan pembelajaran, beberapa siswa menggunakan satu komputer untuk dua orang siswa. Hal ini terlihat dari jumlah siswa rata-rata 33 orang/ rombel sedangkan jumlah komputer yang tersedia sebanyak 30 buah pada setiap labor.
5. Tenaga laboratorium (laboran) yang mengelola laboratorium secara khusus belum terdapat pada setiap laboratorium komputer yang ada. Hal ini terlihat dari tugas dan fungsi laboran maupun teknisi labor dijalankan oleh kepala labor maupun guru mata pelajaran komputer yang di tunjuk oleh kepala sekolah atau kepala labor.

Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK Negeri 3 Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena sebelumnya terkait pelayanan laboratorium komputer maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang dihadapi antara lain :

1. Masih adanya guru yang lambat memberikan respon maupun bantuan bimbingan terhadap siswa yang kesulitan dalam pelajaran.

2. Masih adanya guru yang kurang ramah dalam memberikan bimbingan kepada siswa.
3. masih kurang perhatian dan keinginan dari guru untuk mewedahi siswa dalam menyelesaikan tugasnya yang berhubungan dengan komputer.
4. Fasilitas yang ada di laboratorium komputer belum memadai untuk semua siswa.
5. Belum semua laboratorium komputer dikelola oleh tenaga laboran khusus.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, mengingat banyaknya masalah yang terjadi dan agar terfokusnya penelitian, penulis membatasi pada pelayanan laboratorium komputer menurut siswa di SMKN 3 Padang melihat dari aspek *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* dan *tangible* (berwujud).

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka perumusan masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Pelayanan Laboratorium Komputer Menurut Siswa SMK Negeri 3 Padang?”.

E. Asumsi Penelitian

Asumsi adalah sesuatu hal yang tidak dapat dibantah dan sudah pasti kebenarannya. Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Siswa SMK Negeri 3 Padang telah memanfaatkan laboratorium dalam pembelajaran sehingga siswa dapat mempersepsikan pelayanan laboratorium komputer.
2. Pelayanan laboratorium dapat diukur dengan menggunakan angket.

F. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan yang akan dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa baik pelayanan laboratorium komputer menurut siswa SMK Negeri 3 Padang tentang sikap tingkat *responsiveness* (daya tanggap) guru dalam memberikan pelayanan selama melaksanakan pembelajaran di laboratorium komputer SMK Negeri 3 Padang?
2. Seberapa baik pelayanan laboratorium komputer menurut siswa SMK Negeri 3 Padang dilihat dari segi *assurance* (jaminan)?.
3. Seberapa baik pelayanan laboratorium komputer menurut siswa SMK Negeri 3 Padang tentang sikap *empathy* (empati) guru dalam memberikan pelayanan selama melaksanakan pembelajaran di laboratorium komputer SMK Negeri 3 Padang?.
4. Seberapa baik pelayanan laboratorium komputer menurut siswa SMK Negeri 3 Padang mengenai ketersediaan fasilitas *tangible* (berwujud) yang diberikan

kepada siswa ketika melaksanakan kegiatan pembelajaran di laboratorium komputer?.

G. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendapatkan informasi tentang sebagai berikut :

1. Mengetahui bentuk pelayanan laboratorium komputer terhadap sikap *responsiveness* (daya tanggap) guru dalam memberikan pelayanan selama melaksanakan pembelajaran di laboratorium komputer SMK Negeri 3 Padang.
2. Mengetahui bentuk pelayanan laboratorium komputer menurut siswa SMK Negeri 3 Padang dilihat dari segi *assurance* (jaminan).
3. Mengetahui bentuk pelayanan laboratorium komputer terhadap sikap *empathy* (empati) guru dalam memberikan pelayanan selama melaksanakan pembelajaran di laboratorium komputer SMK Negeri 3 Padang.
4. Mengetahui bentuk pelayanan laboratorium komputer terhadap ketersediaan fasilitas *tangible* (berwujud) yang diberikan kepada siswa ketika melaksanakan pembelajaran di laboratorium komputer SMK Negeri 3 Padang.

H. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi para pembaca khususnya :

1. Masukan bagi Kepala Sekolah SMK Negeri 3 Padang untuk meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium komputer SMK Negeri 3 Padang.
2. Masukan bagi guru untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dalam memberikan pelayanan kepada siswa sehingga pelayanan dapat meningkat kearah yang lebih baik.
3. Bagi penulis dapat menambah wawasan dan mengetahui bagaimana sesungguhnya pelayanan laboratorium komputer yang baik serta dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan permasalahan penelitian ini.