



Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Praktikum di Laboratorium Unit Kimia UPT. Lab Terpadu UHO Tahun Ajaran 2023.2

Laily Nurliana^{1*}

¹Laboratorium Unit Kimia UPT. Lab Terpadu UHO

Corresponden author: laylinurliana@gmail.com

Abstrak

Telah dilakukan penelitian berjudul: Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Praktikum di Laboratorium Unit Kimia UPT. Lab Terpadu UHO Tahun Ajaran 2023.2. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini merupakan penelitian populasi, dimana data dikumpulkan menggunakan angket, dimana tanggapan mahasiswa responden diukur menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu kinerja layanan praktikum di laboratorium unit kimia UPT. Laboratorium Terpadu UHO menurut perspektif mahasiswa praktikan sudah "sangat baik". Hal ini terlihat dari nilai IKM = 89,65%; yang termasuk dalam kategori "A" dengan kriteria "Sangat Baik". Sementara itu rata-rata total tanggapan positif sebesar 89,66%; juga termasuk dalam kriteria "sangat baik" dengan tanggapan tiap aspek yang diukur yang meliputi: Pembimbingan Asisten, Materi dan Laporan, Alat dan Bahan, Infrastruktur Penunjang dan Layanan Aduan berturut-turut mendapatkan tanggapan 89,72%; 89,83%; 87,29%; 91,65% dan 89,83%; semuanya masuk dalam kategori "Sangat Baik".

Keyword: *kepuasan, mahasiswa, laboratoium, kimia, unit.*

1. PENDAHULUAN

Laboratorium merupakan sebuah tempat untuk mengamati fenomena alam baik yang dimaksudkan untuk riset maupun untuk sekedar latihan (praktikum). Hal ini menunjukkan peranan penting laboratorium dalam mendukung proses pembelajaran guna melengkapi konsep teoritis yang diperoleh mahasiswa di kelas, sebuah kondisi yang mutlak diperlukan untuk pemenuhan target rencana pembelajaran. Disini labrotairum memiliki posisi sebagai sarana untuk melakukan check and balance karena sering kali konsep yang diterangkan di runag perkuliahan sebenarnya merupakan suatu penyederhaan. Hal ini mengandung arti bahwa dengan melakukan pengamatan di laboratorium maka mahasiswa akan mendapatkan situasi nyata dari fenomena alam yang teorinya telah diajarkan dalam perkuliahan. Berbagai teori yang diterima di ruang perkuliahan akan lebih bermanfaat bagi mahasiswa bila dapat dibuktikan sendiri melalui percobaan dan pengamatan (Emda, 2014).

Peranan laboratorium yang begitu penting tersebut, menyebabkan laboratorium penyelenggara praktikum memiliki tanggung jawab yang sangat besar guna memastikan pelaksanaan praktikum dapat merepresentasikan konsep yang diterima mahasiswa dalam perkuliahan. Manajemen mutu layanan mutlak perlu ditingkatkan dari waktu ke waktu agar mahasiswa yang mengikuti praktikum dapat terbantu dan dimudahkan sehingga target yang telah ditetapkan yakni menguasai konsep dan skill secara konprehesip dapat benar-benar tercapai. Hal ini tentu bukan persolan yang mudah mengingat penyelenggaraan praktikum dapat terlaksana dengan jika semua aspek penunjangnya berkontribusi maksimal. keterediaan alat dan bahan, dukungan pimpinan, laboran yang mendukung secara optimal serta keberadaan asisten pembina praktikum yang memiliki kecakapan mumpuni akan sangat menunjang jalannya praktikum. Semua aspek yang telah disebutkan, harus memberi kontribusi agar pelaksanaan praktikum dapat berjalan maksimal dan mahasiswa selaku pengguna fasilitas mendapatkan layanan dengan baik pula.

Laboratoium unit kimia yang merupakan salah satu unit yang berada di bawah institusi Laboratorium Terpadu Universitas Halu Oleo adalah sebuah lab yang mendapatkan amanah dari

institusi untuk melaksanakan praktikum bagi mahasiswa tingkat dasar di Universitas halu Oleo. Dalam praktiknya, lab unit melayani mahasiswa praktikan tingkat dasar atau lebih tepatnya untuk praktikum Mata Kuliah Kimia Dasar I dan Kimia Dasar II dari banyak Fakultas. Peran ini sendiri telah dijalankan sejauh ini, dengan segala tantangan dan kendala yang dihadapi. Hal yang telah diungkapkan tersebut senada dengan Kertiasih (2016) yang menyebutkan bahwa laboratorium merupakan salah satu sarana pendukung penting strategis dalam kegiatan pelaksanaan sistem pendidikan di perguruan tinggi.

Pelaksanaan praktikum dasar yang secara regular dilaksanakan di laboratorium unit kimia memerlukan konsistensi optimalisasi layanan. Hal ini tentu menjadi tantangan sendiri mengingat diperlukan *updating* layanan setiap saat dan guna memastikan optimalisasi layanan tersebut maka pada setiap semester dilakukan penelitian guna mendapatkan informasi kepuasan mahasiswa dalam layanan praktikum. Data yang diperoleh kemudian dijadikan acuan guna perbaikan dalam pelaksanaan praktikum selanjutnya. Sejalan ini, telah dilakukan pengambilan data indeks kepuasan mahasiswa praktikan beberapa kali. Hasilnya menunjukkan bahwa mahasiswa praktikan sangat puas dengan segala layanan yang diberikan selama praktikum. Namun demikian, hal ini tentu saja tidak membuat lab unit kimia berpuas diri. Kondisi ini malah menghadirkan tantangan dimana kepuasan yang dialami mahasiswa praktikum sebelumnya harus terus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Praktikum pada semester genap tahun ajaran 2023.2 telah selesai dilaksanakan dan untuk memastikan kualitas layanan yang telah diberikan, kembali dilakukan penelitian untuk mendapatkan informasi sejauh mana kepuasan mahasiswa pada pelaksanaan praktikum tersebut. Dalam hal ini perspektif mahasiswa kembali diamati karena lab unit kimia melakukan beberapa upgrade dalam pelaksanaan praktikum, khususnya praktikum kimia dasar II. Berdasarkan hal-hal yang telah diungkapkan diatas, maka kiranya penting untuk melakukan penelitian dengan judul: Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Praktikum di Laboratorium Unit Kimia UPT. Lab Terpadu UHO Tahun Ajaran 2023.2.

2. METODE

2.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah keseluruhan mahasiswa praktikan di laboratorium unit kimia pada semester genap tahun ajaran 2023.2 yang berjumlah 1400 orang, dengan demikian penelitian ini adalah penelitian populasi. Penelitian populasi memiliki keunggulan karena data yang diperoleh benar-benar mencerminkan keadaan keadaan subjek penelitian yang sebenarnya.

2.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian adalah bulan Maret sampai dengan Juli tahun 2024 di laboratoium unit kimia UPT. Lab. Terpadu UHO Kendari.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui angket dan dokumentasi. Angket yang digunakan terdiri atas serangkaian pertanyaan positif dimana setiap tanggapan kemudian diberikan skor yang mengacu pada skala Likert. Angket sendiri terdiri atas 10 butir pertanyaan yang merupakan representasi dari 5 aspek layanan yang ingin diketahui tanggapan atau respon positif terhadapnya. Setiap item angket terdiri atas lima opsi jawaban, dimana setiap opsi jawaban diberikan skor sebagai berikut:

| | |
|---------------------|----------------|
| Sangat Setuju | diberi nilai 5 |
| Setuju | diberi nilai 4 |
| Ragu-ragu | diberi nilai 3 |
| Tidak Setuju | diberi nilai 2 |
| Sangat tidak setuju | diberi nilai 1 |

Adapun aspek dan item angket yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1. Sementara itu dokumentasi berupa foto dimaksudkan menjadi representasi berlangsungnya kegiatan praktikum.

Tabel 1. Aspek dan Item Angket dalam Instrumen Penelitian

| No. | Item Angket | Aspek yang Diamati |
|-----|---|-------------------------|
| 1. | Layanan pembimbingan dan komunikasi oleh asisten pembimbing selama praktikum berlangsung | Pembimbingan Asisten |
| 2. | Kemampuan dalam menguasai aspek keterampilan dan konsep praktikum oleh asisten pembimbing | |
| 3. | Penegakan tata tertib selama praktikum berlangsung oleh asisten dan PLP | |
| 4. | Kemudahan memahami materi dalam video praktikum | Materi dan Laporan |
| 5. | Ketersediaan format laporan praktikum | |
| 6. | Ketersediaan alat praktikum | Alat dan Bahan |
| 7. | Ketersediaan bahan praktikum | |
| 8. | Kebersihan dan kenyamanan suasana laboratorium selama praktikum | Infrastruktur Penunjang |
| 9. | Ketersediaan fasilitas penunjang praktikum (meja praktikum, wc, wastafel, listrik, p3k, dll.) | |
| 10. | Layanan aduan dari praktikan | Layanan Aduan |

2.4 Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan persentase untuk tanggapan tiap item pernyataan dan analisis IKM untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Analisis persentase dihitung menurut rumus:

$$\% \text{ Respon} = \frac{\text{Total Keseluruhan Tanggapan}}{\text{Total Tanggapan Positif}} \times 100\%$$

Persentase respon kemudian diklasifikasi dengan mengacu pada Tabel 1.

Tabel 1. Kategori Nilai Persentase Item Angket

| Rentang Nilai Persentase | Kategori |
|--------------------------|---------------|
| 86-100 | Sangat Baik |
| 76-85 | Baik |
| 60-75 | Cukup |
| 55-59 | Rendah |
| 0-54 | Sangat Rendah |

(Arikunto, 2007)

Adapun analisis IKM dilakukan menurut langkah-langkah penentuan Indeks Kepuasan Layanan sebagaimana Nurliana (2023), yang dihitung menurut rumus:

$$\text{IKM} = \text{Jumlah Indeks Peluang} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai IKM yang diperoleh kemudian dikategorisasi menurut Tabel 2.

Tabel 2. Kategorisasi Nilai IKM

| Nilai Konversi IKM | Nilai Mutu | Nilai Kinerja |
|--------------------|------------|---------------|
| 81,26 – 100,0 | A | Sangat Baik |
| 62,51 – 81,25 | B | Baik |
| 43,76 – 62,50 | C | Kurang Baik |
| 35,00 – 43,75 | D | Tidak Baik |

Tulianti dan Wahdah (2018) dalam Nurhayati, dkk., (2022).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan praktikum yang dilakukan di laboratorium unit kimia merupakan kegiatan rutin yang akan terus berlanjut. Secara teknis pelaksanaannya dilakukan dengan membagi mahasiswa setiap kelas yang akan melakukan praktikum kedalam kelompok-kelompok dimana tiap kelompok didampingi oleh seorang asisten pembina praktikum yang akan bertugas sebagai pengarah dan pembina. Dokumentasi yang menunjukkan keterlaksanaan praktikum pada tahun akademik 2023.2 dapat diperlihatkan sebagaimana Gambar 1.

Hasil analisis persentase tanggapan positif untuk setiap aspek penelitian yang ingin diamati, dapat dilihat pada Tabel 3. Tabel 3 memperlihatkan bahwa rata-rata tanggapan positif untuk semua aspek layanan di laboratorium unit kimia UPT. laboratorium terpadu UHO sebesar 89,66 yang berada dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja dalam pelaksanaan praktikum di laboratorium unit kimia UPT. laboratorium terpadu UHO sudah sangat memuaskan, menurut persepsi mahasiswa. Capaian ini memperlihatkan bahwa seluruh tim pelaksana yang meliputi: asisten pembimbing, laboran dan pimpinan institusi (kepala unit) dapat bekerja sama sebagai sebuah tim dengan sangat baik sehingga praktikum pada masa perkuliahan 2023.2 dapat berlangsung dengan baik pula. Hal ini senada dengan Kusuma dan Sutanto (2023) yang menyatakan bahwa kerjasama dan semangat kerja memiliki peranan yang penting terhadap kinerja.



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan praktikum

Tabel 3. Persentase Tanggapan Positif tiap Aspek Angket

| No. | Aspek yang Diamati | Persentase | Kategori |
|-----|-------------------------|------------|-------------|
| 1. | Pembimbingan Asisten | 89,72 | Sangat Baik |
| 2. | Materi dan Laporan | 89,83 | Sangat Baik |
| 3. | Alat dan Bahan | 87,29 | Sangat Baik |
| 4. | Infrastruktur Penunjang | 91,65 | Sangat Baik |
| 5. | Layanan Aduan | 89,83 | Sangat Baik |
| | Rata-Rata | 89,66 | Sangat Baik |

Bila ditinjau lebih rinci, aspek pembimbingan yang menjadi tolak ukur layanan asisten pada saat praktikum mendapatkan tanggapan positif sebesar 89,72 (sangat baik). Hal ini memperlihatkan bahwa asisten yang dipilih dan bertugas dalam membimbing mahasiswa selama masa praktikum

2023.2 sudah bekerja sebagaimana yang diharapkan oleh mahasiswa praktikan. Pembimbing praktikum sudah mampu mengemban tugas dalam pembimbingan, mampu berkomunikasi dengan baik, memiliki keterampilan yang memadai serta disaat yang bersamaan dapat menerapkan segala tata tertib sebagaimana SOP yang telah dibuat. Hal ini tidak lepas dari selalu diadakannya pelatihan dan pembekalan secara rutin tiap semester terhadap seluruh asisten pembimbing praktikum sebelum melaksanakan tugas. Hal ini sesuai dengan Masyuroh, *dkk.*, (2023) yang mengemukakan bahwa ada pengaruh pelatihan dalam meningkatkan kompetensi.

Materi praktikum yang dibuat dalam bentuk video, memberikan kontribusi yang berarti. Materi berupa video rekaman dibuat untuk membantu mahasiswa agar memiliki pengetahuan awal mengenai hal-hal yang akan dilakukan dalam praktikum pada percobaan tersebut. Demikian halnya dengan format laporan yang telah disederhanakan, ternyata sangat membantu mahasiswa dalam pembuatan laporan. Keseluruhan tanggapan positif pada aspek ini sebesar 89,83% (sangat baik). Media praktikum berbasis video memberikan pengaruh signifikan dalam peningkatan hasil belajar (Erniwati, *dkk.*, 2014).

Tabel 4. Analisis IKM

| No. | Item Angket | NRR/Unsur x (1/10) |
|--|---|------------------------------|
| 1. | Layanan pembimbingan dan komunikasi oleh asisten pembimbing selama praktikum berlangsung | 0.4475 |
| 2. | Kemampuan dalam menguasai aspek keterampilan dan konsep praktikum oleh asisten pembimbing | 0.4477 |
| 3. | Penegakan tata tertib selama praktikum berlangsung oleh asisten dan PLP | 0.4506 |
| 4. | Kemudahan memahami materi dalam video praktikum | 0.4436 |
| 5. | Ketersediaan format laporan praktikum | 0.4547 |
| 6. | Ketersediaan alat praktikum | 0.4343 |
| 7. | Ketersediaan bahan praktikum | 0.4386 |
| 8. | Kebersihan dan kenyamanan suasana laboratorium selama praktikum | 0.4631 |
| 9. | Ketersediaan fasilitas penunjang praktikum (meja praktikum, wc, wastafel, listrik, p3k, dll.) | 0.4535 |
| 10. | Layanan aduan dari praktikan | 0.4492 |
| Jumlah | | 4,4827 |
| Nilai Konversi IKM/IKM Unit Layanan | | $(4,4827 \times 20) = 89,65$ |
| Mutu Pelayanan | | A |
| Kinerja Unit Pelayanan | | Sangat Baik |

Alat dan bahan juga mendapatkan tanggapan dalam kategori sangat baik sebesar 87,29%. Hal ini menandakan bahwa alat dan bahan yang disediakan dapat memnuhi kebutuhan mahasiswa selama praktikum. Namun demikian, bila ditelaah lebih jauh, ini merupakan tanggapan positif praktikan paling rendah diantara keseluruhan aspek yang diukur. Dengan demikian, hal ini juga menandakan bahwa masih perlu untuk menambah alat maupun bahan praktikum, dari kapasitas yang ada selama ini. Penambahan alat dan bahan untuk kegiatan praktikum akan sangat memberikan kontribusi positif (Nurliana, 2023).

Adapun infrastruktur penunjang mendapatkan tanggapan positif paling besar yakni 91,65% (sangat baik). Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan pihak pimpinan insitusi dalam meningkatkan ketersediaan infrasutruktur penunjang seperti perbaikan ruangan, pengadaan AC dan perbaikan terhadap WC sudah sangat berhasil dan dipandang sangat memuaskan oleh mahasiswa praktikan. Dukungan pimpinan instutisi terbukti dapat memberikan dampak signifikan bagi kinerja institusi (Ayutika dan Santoso, 2020)

Layanan aduan juga mendapatkan tanggapan yang sangat positif dari mahasiswa praktikan. 89,83% tanggapan positif yang juga berada dalam rentang kategori sangat baik yang didapatkan untuk aspek ini, menunjukkan bahwa keluhan atau kendala yang dihadapi mahasiswa praktikan telah dapat ditangani dengan baik. Pimpinan institusi, laboran dan juga asisten pembina praktikum telah sangat tanggap dalam menerima dan memberi solusi untuk setiap keluhan mahasiswa. Respon yang cepat terhadap layanan terbukti dapat memberikan kepuasan (tanggapan positif) bagi pelanggan (Kurniasari dan Sugiyanto, 2020).

Adapun hasil analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) dapat dilihat pada Tabel 4. Tabel 4 menunjukkan bahwa mahasiswa praktikan yang mengikuti kegiatan praktikum pada semester genap tahun akademik 2023/24 di laboratorium unit kimia, sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh institusi bersangkutan. Hal ini terlihat dari Nilai Konversi IKM sebesar 89,65 yang termasuk dalam kategori nilai Mutu Layanan A dan masuk kriteria "Sangat Baik". Hal tersebut menunjukkan bahwa semua upaya yang dilakukan oleh institusi dalam rangka pembenahan kinerja layanan telah membuahkan hasil. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa institusi ini telah berhasil mempertahankan kinerja, karena berdasarkan hasil pengukuran kinerja sebelum-sebelumnya yang telah dilakukan, persepsi mahasiswa selalu memberikan nilai "A" pada mutu layanan di laboratorium unit kimia (Nurhayati dan Nurliana, L. (2022); Nurhayati, Nurliana, L., Subu, L. dan Andriyani, (2022); Nurliana, L. (2023) dan Nurliana (2023)). Sebagai semua tim, lab unit kimia sudah menunjukkan buah hasil kerja sama yang sangat memuaskan. namun demikian, tentu saja hal tidak berarti bahwa kedepan tidak perlu dilakukan upaya peningkatan mutu layanan. Sudah barang tentu upaya tersebut mutlak perlu dilanjutkan dimasa yang akan datang, agar diperoleh hasil yang lebih baik lagi.

4. KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa mutu kinerja layanan praktikum di laboratorium unit kimia UPT. Laboratorium Terpadu UHO menurut perspektif mahasiswa praktikan sudah "sangat baik". Hal ini terlihat dari nilai IKM = 89,65; termasuk dalam kategori "A" dengan kriteria "sangat baik". Adapun rata-rata total tanggapan positif aspek layanan sebesar 89,66%; yang juga termasuk dalam kriteria "sangat baik". Tanggapan tiap aspek yang diukur, meliputi: Pembimbingan Asisten, Materi dan Laporan, Alat dan Bahan, Infrastruktur Penunjang dan Layanan Aduan berturut-turut mendapatkan tanggapan 89,72%; 89,83; 87,29; 91,65 dan 89,83; semuanya masuk dalam kategori "sangat baik".

REFERENSI

- Arikunto, S. 2007. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayutika, R.D.N. dan Santoso, S. 2020. Pengaruh Dukungan Pimpinan Serta Pendidikan dan Pelatihan Pegawai terhadap Kinerja Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo. *Asset: Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis*. 3(2) 55-63.
- Emda, A. 2014. Laboratorium sebagai Sarana Pembelajaran Kimia dalam Meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan Kerja Ilmiah. *Lantanida Journal*. 2(2). 218-229.
- Erniwati, Rosdiana, E. dan Rahmi, S. 2014. Penggunaan Media Praktikum Berbasis Video dalam Pembelajaran IPA-Fisika untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa pada Materi Pokok Suhu dan Perubahannya. *Jurnal Sains dan Pendidikan Fisika (JSPF)*. 10(3). 269-273.
- Kertiasih, N.L.P. 2016. Peranan Laboratorium Pendidikan untuk Menunjang Proses Perkuliahan Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Denpasar. *Jurnal Kesehatan Gigi*. 4(2). 59-66.
- Kurniasari, F. dan Sugiyanto, E.K. 2020. Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*. 2(3). 112-125.
- Kusuma, L.P., dan Sutanto, J.E. 2018. Peranan Kerjasama Tim dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa. *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. 3(4). 418-424.

- Masyurroh, A.J., Fauzi, A. Julia, A. Ricky, T.S. dan Ramadhon, A. 2023. Pengaruh Pelatihan dalam Meningkatkan Kompetensi Karyawan. *Jurnal Humaniora Ekonomi Syariah dan Muamalah*. 1(4). 184-189.
- Nurhayati dan Nurliana, L., 2022. Persepsi Mahasiswa Praktikan terhadap Kualitas Penyelenggaraan Praktikum di Laboratorium Unit Kimia Dasar Universitas Halu Oleo Tahun 2021. *Sains: Jurnal Kimia dan Pendidikan Kimia*. 11(1); 70-75.
- Nurhayati, Nurliana, L., Subu, L. dan Andriyani, 2022. Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) Praktikan terhadap Kualitas Penyelenggaraan Praktikum di Laboratorium Terpadu Unit Kimia UHO Semester Genap Tahun 2021/2022. *Sains: Jurnal Kimia dan Pendidikan Kimia*. 11(2); 148-152.
- Nurliana, L. 2023. IKM pada Layanan Praktikum di Laboratorium Unit Kimia UPT. Laboratorium Terpadu UHO Semester Genap Tahun 2022/2023. 12(2). 95-102.
- Nurliana, L. 2023. Persepsi Mahasiswa Praktikan terhadap Kualitas Penyelenggaraan Praktikum di Laboratorium Terpadu Unit Kimia UHO Semester Ganjil Tahun 2022/2023. *Sains: Jurnal Kimia dan Pendidikan Kimia*. 12(1). 64-68.