

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN SISWA
MELALUI FASILITAS
LABORATORIUM TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KOMUNIKASI
DI SMP NEGERI 1 PACITAN**

TESIS

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2
Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh
SAPTO WALUYO
NIM. 151202812

Kepada
MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA
2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Yogyakarta, 3 Desember 2016

SAPTO WALUYO

PENGESAHAN

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN SISWA
MELALUI FASILITAS
LABORATORIUM TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KOMUNIKASI
DI SMP NEGERI 1 PACITAN**

Diajukan Oleh
SAPTO WALUYO
NIM. 151202812

Tesis ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
Pada tanggal 8 Januari 2017

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II/ Pembimbing

Dr. WAHYU HIDAYAT, M.E.c

SUHARTONO, SE., M.Si.

dan telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar Magister

Yogyakarta.....

Mengetahui
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA
DIREKTUR

Prof. Dr. ABDUL HALIM, MBA., Ak

MOTTO

Demi masa

Sungguh manusia berada dalam kerugian

Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasihati

untuk kebenaran dan dan saling menasihati untuk kesabaran

(AL – ‘ASHR Surah 103: Ayat 1-3)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas hidayah, inayah dan barokahnya sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan judul “ **Strategi Peningkatan Pelayanan Siswa Melalui Fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi kelas VIII SMP Negeri 1 Pacitan.** “

Tesis ini disusun untuk memenuhi dan melengkapi salah satu persyaratan menjadi Magister Manajemen pada program Magister Manajemen di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Penulis menyadari sepenuhnya atas keterbatasannya sehingga Tesis ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Semoga hasil dan rekomendasi Tesis ini dapat memberikan sumbangsih kepada peningkatan pelayanan siswa melalui fasilitas di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi di SMP Negeri 1 Pacitan.

Pada kesempatan ini banyak terima kasih yang tulus ditujukan kepada:

1. Suhartono, SE., M.Si., dan Dr. Nur Wening, M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberi petunjuk, koreksi dan masukan dalam penyelesaian Tesis ini
2. Prof. Dr. Abdul Halim, MBA., AK. Direktur Program Pasca Sarjana STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
3. Nur Widiastuti. SE., M.Si. Direktur Pelaksana Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta
4. Dosen- dosen pengampu Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
5. Cahya Herlambang S.Pd., MM.Pd. Kepala SMP Negeri 1 Pacitan.

6. Istri (Wiwik Harsiwi) dan anak-anak (Arisqa Husna Aprindasari dan Muh. Ridho Habibi) tercinta.
7. Keluarga besar SMP Negeri 1 Pacitan
8. Semua pihak yang telah memberi bantuan baik material maupun inmaterial.

Semoga amal dan kebaikan yang telah diberikan, mendapatkan balasan Tuhan Yang Maha Esa, dan penulis berharap yang kedua kalinya semoga Tesis ini bermanfaat baik penulis, SMP Negeri 1 Pacitan dan pembaca.

Yogyakarta, 3 Desember 2016

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN /MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Pertanyaan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	5
B. Landasan Teori	8
1. Strategi	8

2. Pelayanan	9
3. Kualitas Pelayanan	9
4. Fasilitas	10
5. Kepuasan	10
6. Kepuasan Pelanggan/ Konsumen.....	11
7. Laboratorium	12
7.1 Pengertian Laboratorium	12
7.2 Fungsi dan Peranan Laboratorium	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Obyek Penelitian	14
B. Kerangka Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel	15
D. Teknik Pengumpulan Data	16
E. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Sekolah	20
B. Hasil Penelitian	23
C. Pembahasan	37
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Data Siswa 4 (empat) tahun terakhir	20
4.2 Pendidik dan Tenaga Kependidikan	21
a. Kepala Sekolah/ WKS	21
b. Guru	21
4.3 Data Ruang Belajar Lainnya	22
4.4 Perabot (<i>furniture</i>) utama	22
4.5 Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan Indikator <i>tangibles</i>	23
4.6 Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator <i>reliability</i>	25
4.7 Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator <i>responsivness</i>	28
4.8 Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator <i>assurance</i>	30
4.9 Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator <i>emphaty</i>	32
4.10 Hasil Penilaian Biaya dibanding dengan pelayanan di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi	34
4.11 Hasil Penilaian Prosedur pelayanan dalam penggunaan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi	35
4.12 Hasil Penilaian Prasarat pelayanan penggunaan Laboratorium	

Teknologi Informasi dan Komunikasi	35
4.13 Hasil Penilaian Kecepatan pelayanan penggunaan Laboratorium	
Teknologi Informasi dan Komunikasi	36
4.14 Hasil Penilaian Transparansi pelayanan	36
4.15 Diskripsi <i>SWOT</i>	37
4.16 Faktor-faktor Strategi Internal / <i>Internal Factor Analisis Summary</i>	
<i>IFAS</i>	38
4.17 Faktor-faktor Strategi Eksternal/ <i>Eksternal Factor Analisis Summary</i>	
<i>EFAS</i>	39
4.18 Matrik <i>SWOT</i>	41
4.19 Pilihan Strategi yang paling Dominan	42

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
6.1 Lembar Kuisisioner	46
6.2 Lembar Kurikulum Fitai	49

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN SISWA
MELALUI FASILITAS
LABORATORIUM TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
DI SMP NEGERI 1 PACITAN

ABSTRAK

Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki dua aspek, yaitu *Teknologi Informasi* dan *Teknologi Komunikasi*. *Teknologi Informasi* meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. *Teknologi Komunikasi* merupakan segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya.

Lalu bagaimana di dunia pendidikan, di dunia pendidikan juga telah mempersiapkan baik program-program peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pengadaan sarana prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dengan keterbatasan fasilitas dan tenaga guru yang memiliki disiplin ilmu Teknologi Informasi dan Komunikasi di Satuan Pendidikan khususnya Sekolah Menengah Pertama (SMP) tanpa terkecuali SMP Negeri 1 Pacitan lalu bagaimanakah tingkat pelayanan siswa melalui fasilitas Laboratorium TIK yang ada di SMP Negeri 1 Pacitan. Untuk meningkatkan pelayanan siswa melalui fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi, untuk itulah perlu diadakan penelitian.

Penelitian yang dilakukan adalah *diskriptif*, metode pengumpulan data primer dengan kuesioner dan sekunder data yang sudah ada pada lembaga SMP Negeri 1 Pacitan, (Profil Sekolah di Urusan Tata Usaha SMP Negeri 1 Pacitan tahun pelajaran 2016/2017). Rencana pertanyaan (*kuesioner*) secara tertutup, rancangan skala dengan *rasio*, rencana alat analisa data *kuantitatif*. Metode pengambilan sample dengan *probabilitas sampling convenient*.

Dari hasil temuan penilaian kualitas dari fasilitas dan pelayanan berdasarkan indikator *tangibles*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, *empaty*, *memuaskan*, dan dianalisa dengan *SWOT (Strengths, Weaknes, Oppornutities, threats)* dan faktor-faktor *IFAS (Internal Factors Analisis Summary)* dan faktor-faktor eksternal, *EFAS (Eksternal Factors Analisis Summary)*, pembobotan/ rating maka diperoleh strategi yang paling dominan yaitu strategi *Strengths Oppornutities (SO)*, menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang sebesar-besarnya.

Caranya adalah:

1. Memberikan kesempatan kepada guru/ instruktur untuk menggunakan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai pusat penyelesaian tugas dan evaluasi siswa
2. Memaksimalkan Proses Belajar Mengajar di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi
3. Melakukan upaya-upaya perbaikan dan pengadaan fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai bagian dari Ilmu pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) secara umum adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kemajuan teknologi dengan pengambilan, kengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi (RISTEK, 2006). Tercakup dalam definisi tersebut adalah semua perangkat keras, perangkat lunak, kandungan isi, dan infrastruktur komputer maupun telekomunikasi. Istilah Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau *Information and Communication Technology (ICT)*, muncul setelah berpadunya teknologi komputer, baik perangkat keras maupun perangkat lunaknya, dan teknologi komunikasi sebagai sarana penyebaran informasi pada paruh kedua abad ke-20.

Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki dua aspek, yaitu *Teknologi Informasi* dan *Teknologi Komunikasi*. *Teknologi Informasi* meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. *Teknologi Komunikasi* merupakan segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. Pada bidang pendidikan, perkembangan TIK tentunya dapat memberikan dimensi baru dalam hal kemampuan untuk mendapatkan literasi atau referensi bagi para pengajar

maupun siswa sekolah dasar, menengah pertama, menengah atas sampai mahasiswa.

Pembelajaran Teknologi Informasi dan Komunikasi tidak bisa secara teoritis, harus didukung dengan seperangkat alat baik berupa alat teknologi informasi maupun alat-alat komunikasinya. Begitu pentingnya perangkat keras berupa Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi siswa sekolah khususnya Sekolah Menengah Pertama. Karena dengan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi siswa dapat berinteraksi, observasi, mempraktikkan sehingga pemahaman terhadap perangkat informasi dan komunikasi tidak terbatas pada teori, di laboratorium belajar mengajar melalui metode praktikum yang dapat menghasilkan pengalaman belajar dimana siswa berinteraksi dengan berbagai alat dan bahan untuk mengobservasi gejala-gejala yang dapat diamati secara langsung dan membuktikan sendiri sesuatu yang dipelajari .

Permasalahan demi permasalahan muncul, dari mulai SDM guru yang belum memadai kopetensinya sampai fasilitas dan pelayanan pembelajaran di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi. Keterbatasan dana pemerintah, Komite Sekolah untuk memberikan bantuan dan pengadaan Laboratorium Komputer adalah kendala yang nyata yang dirasakan.

Dengan keterbatasan sarana dan pelayanan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi tersebut di atas maka penting untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat pelayanan siswa melalui fasilitas Laboratorium Komputer di Sekolah Menengah Pertama (SMP) tanpa kecuali di SMP Negeri

1 Pacitan yang memiliki rombongan belajar 27 (dua puluh tujuh) kelas dengan perincian sebagai berikut: kelas VII sejumlah 9 (sembilan) kelas jumlah siswa 288, kelas VIII sejumlah 9 (sembilan) kelas jumlah siswa 288, kelas IX sejumlah 9 (sembilan) kelas jumlah siswa 286 sehingga total siswa keseluruhan 862 siswa, dengan keberadaan 2 (dua) ruang Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi 38 (tiga puluh delapan) unit computer, 4 (empat) tenaga pengajar yang memiliki latar belakang pendidikan yang beragam IPA, Matematika, IPS dan 1 (satu) tenaga pengajar yang memiliki latar belakang Teknologi Informasi dan Komunikasi. (Sumber, Profil SMP Negeri 1 Pacitan, tahun pelajaran 2016/2017)

Dengan latar belakang jumlah unit komputer yang tersedia dengan rasio jumlah siswa dan pendidikan tenaga pengajar yang seperti di atas bagaimanakah tingkat pelayanan siswa melalui fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi yang berkenaan dengan pembelajaran yang berada di dalam Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat masalah sebagai berikut:
Pelayanan siswa terhadap fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi kelas VIII SMP Negeri 1 Pacitan Tahun Pelajaran 2016/2017 belum terpenuhi.

C. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana strategi untuk meningkatkan pelayanan siswa melalui fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi

D. Tujuan Penelitian

Didapatkan strategi peningkatan pelayanan siswa melalui fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi kelas VIII SMP Negeri 1 Pacitan tahun pelajaran 2016/2017

E. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini sebagai alat pertimbangan untuk :

1. Pengelola Sekolah dan Komite Sekolah dalam pengadaan fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi.
2. Guru umumnya dan guru khususnya pengampu Mata Pelajaran Teknologi Informasi dan Komunikasi di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap siswa.

STIE Widya Wiyaha
Jangan Plagiat

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Hasil Penelitian sebelumnya

Peneliti Yulia Dirmansyah (2005) dari FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG dengan judul ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA DALAM MEMPELAJARI AKUNTANSI (Studi Kasus pada Siswa Kelas XI Jurusan IPS SMAN 1 Purworejo Tahun Ajaran 2004/2005) menggunakan Analisis Deskriptif menghasilkan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan siswa dalam mempelajari akuntansi pada siswa kelas XI jurusan IPS SMAN 1 Purworejo Tahun Ajaran 2004/2005, maka dapat disimpulkan bahwa: (1) Apabila kondisi *satisfiers* dapat tercapai, maka akan memberikan motivasi untuk mempelajari akuntansi, sehingga dimungkinkan mampu menciptakan kepuasan siswa dalam mempelajari akuntansi, yang akhirnya akan diperoleh pencapaian prestasi yang baik dalam mempelajari akuntansi. (2) Apabila kondisi *dissatisfiers* dapat tercapai, maka tidak akan memberikan motivasi untuk mempelajari akuntansi, sehingga dimungkinkan mampu menciptakan ketidakpuasan siswa dalam mempelajari akuntansi, yang akhirnya tidak akan diperoleh pencapaian prestasi yang baik dalam mempelajari akuntansi.

Peneliti Rino Desanto W. S.E. (2008) dari POLITEKNIK MADIUN dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP INTENSI HUNIAN ULANG HOTEL

MERDEKA MADIUN menggunakan analisis diskriptif menghasilkan kesimpulan rata-rata kualitas pelayanan dari enam dimensi kualitas pelayanan adalah baik, yaitu 4,0918 (pada skala 5), namun kepuasan konsumen masih berada dibawahnya, 3,86 (pada skala 5). Hal ini mungkin disebabkan karena masih ada dimensi kualitas pelayanan yang berkategori sedang seperti pemfasilitasan, secara signifikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bahkan konsumen cenderung kecewa bila pelayanan tidak berkualitas. Namun kualitas pelayanan tidak banyak berpengaruh langsung terhadap intensi hunian ulang, intensi hunian ulang akan tetap ada, walaupun kepuasan konsumen tidak ada. Namun kepuasan konsumen memiliki peran lebih besar dari pada kualitas pelayanan, terhadap intensi hunian ulang, kualitas pelayanan berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen berpengaruh menaikkan intensi hunian ulang, posisi strategis Hotel Merdeka dan sebagai hotel berbintang dua, kemungkinan berpengaruh terhadap intensi hunian ulang.

Peneliti M. Afifudin, SE (2009) dari Universitas Terbuka Jakarta Program Pasca Sarjana dengan judul ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT (PERSERO) ANGKASA PURA I DI BANDAR UDARA AHMAD YANI SEMARANG, menggunakan Metode *survey* dengan data primer, data yang dikumpulkan adalah kualitas pelayanan, harapan dan kepuasan konsumen yang diberikan PT (PERSERO) Angkasa Pura I, kesimpulan terdapatnya hubungan langsung yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan

kepuasan pelanggan rata-rata 77% menyatakan puas, dengan urutan kualitas pelayanan adalah *Responsivnes* (85%), *Tangible* (80%), *Reliability* (80%), *Assurance* (78%) dan *Empaty* (73%).

Azis Slamet Wiyono (2005) Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta Jalan A. Yani, Tromol Pos 1, Pabelan, Surakarta 57102, dengan judul STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT ISLAM MANISRENGGO KLATEN , Analisis Regresi Berganda, menggunakan metode angket pada untuk mendapatkan data-data penilaian konsumen tentang kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis, kualitas pelayanan penunjang medis, dan kepuasan yang dirasakan. Jenis data yang dikumpulkan termasuk data primer yang diperoleh dari konsumen/pasien atau keluarga pasien. Hasil penelitian semua variabel kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Variabel kualitas pelayanan medis kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi 7%, Variabel kualitas pelayanan paramedic kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi 8,8%, Variabel kualitas pelayanan penunjang medis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi 8,9. Koefisien kualitas pelayanan medis 0,05427 dan bertanda positif. Artinya, jika kualitas pelayanan medis meningkat 1 skor, maka kepuasan konsumen akan meningkat 0,05427 skor. Koefisien kualitas pelayanan paramedis sebesar 0,06994 dan juga bertanda positif. Hal ini berarti kenaikan 1 skor kualitas

pelayanan paramedis akan mengakibatkan kenaikan 0,06994 skor pada kepuasan konsumen.

B. Landasan Teori

1. Strategi

Pengertian Strategi menurut :

Menurut *Wikipedia*: J. Hutabarat dan M. Huseini: “*A long term plan of action designed to achieve a particular goal, most often “winning”*”. Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Kutipan dari buku *Pengantar Manajemen Strategik Kontemporer, Strategik di Tengah Operasional*

Gerry Johnson dan Kevan Scholes: Strategi sebagai arah dan cakupan jangka panjang organisasi untuk mendapatkan keunggulan melalui konfigurasi sumber daya alam dan lingkungan yang berubah untuk mencapai kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pihak yang berkepentingan (*stakeholder*), dalam buku “*Exploring Corporate Strategy*”

Miner (1977) Strategi merupakan respon-respon terus menerus maupun adaktif terhadap peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threats*) eksternal serta kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) internal yang dapat mempengaruhi organisasi, Porter (1985): Strategi adalah alat yang sangat penting untuk mencapai keunggulan bersaing.

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kinerja atau suatu usaha yang menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif didalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warrella, 1997). Pelayanan publik adalah: (1) peningkatan partisipasi masyarakat dalam fungsi-fungsi pelayanan, (2) menyusun standar dan melaksanakan pelayanan publik yang cepat dan tepat, murah, memuaskan, transparan dan tidak diskriminatif, (3) mengembangkan konsep indeks tingkat kepuasan pelayanan masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi Peraturan Pemerintah oleh aparatur negara kepada masyarakat, (4) melakukan upaya deregulasi dan debirokrasi khususnya kebijakan- kebijakan dibidang ekonomi atau menghilangkan berbagai hambatan terhadap kelancaran mekanisme pasar secara sehat dan optimal. (Menurut Undang-undang No.25 tahun 2000 tentang program Pembangunan Nasional, Propenas, 2000 - 2004)

3. Kualitas Pelayanan

Berry, Zeithaml dan Parasuraman (1995): Penentu mutu pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan. Yang menjadi lima dimensi pokok faktor itu bila diterapkan adalah sebagai berikut: (*Reliability*) kemampuan karyawan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten, (*Responsiveness*) kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen, misalnya penyediaan sarana

yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat. (*Assurance*), berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, misalnya janji dalam promosi, (*Tangible*) adalah tampilan yang merupakan penampakan fisik dari fasilitas, peralatan dan personil

4. Fasilitas

Fasilitas dari bahasa Belanda, *faciliteit*, adalah prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu. Fasilitas bisa pula dianggap sebagai suatu alat. Fasilitas biasanya dihubungkan dalam pemenuhan suatu prasarana umum yang terdapat dalam suatu perusahaan-perusahaan ataupun organisasi tertentu. contoh: fasilitas kantor, seperti mobil, motor dan lain-lain (Diperoleh dari "<http://id.wikipedia.org/wiki/Fasilitas>")

Fasilitas adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas teknologi informasi di perpustakaan adalah segala sesuatu yang dapat membantu memudahkan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan (berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia 2002).

5. Kepuasan

Kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2004): adalah mengukur sejauh mana harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan dan telah sesuai dengan aktual produk atau jasa yang ia rasakan. Kotler (2002) secara umum ia menyatakan bahwa: “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Menurut Eangel (1990), kepuasan pelanggan merupakan: “Evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.” Kepuasan itu terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan Pegawai; merupakan sikap umum yang dimiliki oleh Pegawai yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan. Apabila dilihat dari pendapat Robin tersebut terkandung dua dimensi, pertama, kepuasan yang dirasakan individu yang titik beratnya individu anggota masyarakat, dimensi lain adalah kepuasan yang merupakan sikap umum yang dimiliki oleh pegawai makan nasi goreng (Stephen Robins)

6. Kepuasan Pelanggan / konsumen

Kotler: Kepuasan Pelanggan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Wilkie (1990): Kepuasan Pelanggan sebagai suatu tanggapan emosial pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Soelasih, (2004): Kepuasan Pelanggan bila, nilai harapan > nilai persepsi maka konsumen sangat puas (*if performance > expectation, customer is delighted*), nilai harapan = nilai persepsi maka konsumen puas (*if*

performance = expectation, customer is satisfied), nilai harapan < nilai persepsi maka konsumen tidak puas (*if performance < expectation, customer is dissatisfied*).

Day dalam Tse dan Wilton, (1988): Kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya, Engel, et al., (1996): Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan, Engel, et al., (1996): Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya

7. Laboratorium

7.1 Pengertian Laboratorium

Laboratorium adalah tempat belajar mengajar melalui metode praktikum yang dapat menghasilkan pengalaman belajar dimana siswa berinteraksi dengan berbagai alat dan bahan untuk mengobservasi gejala-gejala yang dapat diamati secara langsung dan membuktikan sendiri sesuatu yang dipelajari.

7.2 Fungsi dan Peranan Laboratorium

Fungsi labaratorium yaitu sebagai sumber belajar dan mengajar, sebagai metode pengamatan dan metode percobaan, sebagai prasarana pendidikan atau sebagai wadah dalam proses belajar mengajar.

7.3 Rasio

Menurut *Wikipedia* : Rasio adalah ekspresi matematika yang membandingkan dua angka atau lebih. Rasio bisa digunakan untuk membandingkan beberapa angka atau nilai absolut atau untuk menunjukkan porsi tertentu dari jumlah keseluruhan. Menghitung dan menulis rasio bisa dilakukan dengan beberapa cara sesuai aturan bersifat universal.

STIE Widya Wiyaha
Jangan Plagiat

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Obyek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri 1 Pacitan yang berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani No 41, Kelurahan Baleharjo, Kecamatan Pacitan, Kabupaten Pacitan, Propinsi Jawa Timur. Obyek di SMP Negeri 1 Pacitan, karena SMP Negeri 1 Pacitan tempat dimana bekerja, sehingga memudahkan dalam mengamati obyek penelitian, dalam pengumpulan data penelitian, berharap hasilnya dapat memberi manfaat bagi SMP Negeri 1 Pacitan.

B. Kerangka Penelitian

Penelitian strategi peningkatan pelayanan siswa melalui fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di SMP Negeri 1 Pacitan desain Penelitian yang digunakan adalah *diskriptif*, sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dan mengenai perilaku data yang dimiliki, metode pengumpulan data *kuantitatif* baik data primer yaitu data yang langsung diperoleh lewat wawancara, survei, observasi dan sekunder yaitu data yang sudah ada pada lembaga SMP Negeri 1 Pacitan, (Profil Sekolah di Urusan Tata Usaha SMP Negeri 1 Pacitan tahun pelajaran 2016/2017).

Rencana pertanyaan (*kuesioner*) secara tertutup, rancangan skala dengan *rasio*, rencana alat analisa data *kuantitatif*. Metode pengambilan sample dengan *probabilitas sampling convenient*.

C. Populasi dan Sampel

Sampel penelitian menurut Suharsimi Arikunto (1998) adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Sugiyono (1997) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Agar hasil penelitian yang dilakukan terhadap sampel masih tetap bisa dipercaya dalam artian masih bisa mewakili karakteristik populasi, maka cara penarikan sampelnya harus dilakukan secara seksama. Cara pemilihan sampel dikenal dengan nama teknik sampling atau teknik pengambilan sampel.

Berbagai alasan yang masuk akal mengapa tidak melakukan sensus antara lain adalah, (a) populasi demikian banyaknya sehingga dalam prakteknya tidak mungkin seluruh elemen diteliti; (b) keterbatasan waktu penelitian, biaya, dan sumber daya manusia, membuat peneliti harus puas jika meneliti sebagian dari elemen penelitian; (c) bahkan kadang, penelitian yang dilakukan terhadap sampel bisa lebih reliabel dari pada terhadap populasi – misalnya, karena elemen sedemikian banyaknya maka akan memunculkan kelelahan fisik dan mental para pencacahnya sehingga banyak terjadi kekeliruan. (Uma Sekaran, 1992); (d) demikian pula jika elemen populasi homogen, penelitian terhadap seluruh elemen dalam populasi menjadi tidak masuk akal, misalnya untuk meneliti kualitas jeruk dari satu pohon jeruk.

Rumusan Gay: (*dalam Setiabudi, 2008*) Ukuran minimum sampel yang dapat diterima berdasarkan pada desain penelitian yang digunakan, yaitu

sebagai berikut: Metode Deskriptif : 10% populasi, untuk populasi relatif kecil dibawah 100 sampel minimal 20% populasi.

Dari beberapa pendapat dan alasan tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa; Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Populasi penelitian adalah siswa SMP Negeri 1 Pacitan kelas VIII tahun pelajaran 2016/ 2017 sebanyak 288 siswa, sampel 20% dari populasi = 72 dengan metode pengambilan sample dengan *probabilitas sampling convenient*.

D. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Suharsimi Arikunto, 1998)

Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan kuesioner dalam bentuk/ metode angket, digunakan untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan penampakan fisik dari fasilitas, peralatan dan personil (*tangibles*), kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten (*reliability*), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen (*responsivness*), kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen (*assurance*), kemampuan untuk memberi perhatian, memberikan informasi, menerangkan hak-hak dan membantu mengatasi masalah konsumen (*emphaty*) dan kualitas pelayanan

secara global sebagai bagian dari tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas dan pelayanan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi di SMP Negeri 1 Pacitan Tahun Pelajaran 2016/2017.

E. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Tekniknya pengumpulan data dengan menyebarkan/ membagikan lembar angket/ kuesioner kepada responden (SMP Negeri 1 Pacitan kelas VIII tahun pelajaran 2016/2017) yang terpilih menjadi sample. Responden dikumpulkan untuk diberikan pengarahan bagaimana teknik pengisian angket/ kuesioner, responden disuruh mengisi mulai data responden sampai pertanyaan/ pernyataan yang di ajukan pada angket/ kuesioner .

Teknik analisa data

- a) Deskriptif, yaitu menghitung persentase pencapaian skor terhadap skor maksimal dan minimal.
- b) Mengelompokkan ke indikator
 - *tangibles*,
 - *reliability*
 - *responsivness*
 - *assurance*
 - *emphaty*
 - kualitas pelayanan secara global
- c) Langkah berikutnya adalah menentukan faktor-faktor internal, IFAS (*Internal Factors Analisis Summary*) dan faktor-faktor eksternal, EFAS (*Eksternal Factors Analisis Summary*). Caranya sebagai berikut :

1. Menentukan faktor-faktor kedalam kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*) dan faktor-faktor peluang (*opportunities*), ancaman (*threats*), dalam kolom 1
2. Memberikan bobot setiap faktor dalam kolom 2 dari bobot 1,0 untuk faktor yang berpengaruh sampai 0,0 bagi faktor yang berpengaruh terhadap strategi.
3. Menghitung rating pada kolom 3, untuk faktor kekuatan dan peluang semakin memiliki nilai positif maka nilainya semakin besar dan untuk faktor kelemahan dan ancaman semakin memiliki nilai negatif nilainya semakin besar. Rating nilainya dimulai dari 10 sampai 1.
4. Pada kolom 4 mengalikan bobot pada kolom 2 dengan rating pada kolom 3. Setelah itu hasil kali bobot dengan rating dijumlahkan untuk mengetahui strategi mana yang akan digunakan untuk perbaikan.
5. Membuat Matrik SWOT yang digunakan untuk menentukan strategi yang mana yang akan diterapkan. Matrik ini dapat menggambarkan dengan jelas bagaimana peluang dan ancaman yang dihadapi oleh keadaan lembaga tersebut sehingga dapat disesuaikan dengan kelemahan dan kekuatan yang dimiliki.

Matrik ini dapat menghasilkan empat kemungkinan alternatif strategi yaitu :

a. Strategi SO

Strategi memanfaatkan seluruh kekuatan yang dimiliki organisasi untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

b. Strategi ST

Strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki menghindari ancaman yaitu menghindari kompetisi secara langsung.

c. Strategi WO

Strategi penerapan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan-kelemahan yang dimiliki.

d. Strategi WT

Strategi yang bersifat defensif dan berusaha untuk meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

Tabel 3.1 Matrik SWOT

Faktor Internal Faktor Eksternal	<i>Strengths</i> (S)	<i>Weakness</i> (W)
<i>Opportunities</i> (O)	Strategi (SO) Gunakan (S) untuk memanfaatkan (O)	Strategi (WO) Hilangkan (W) dan manfaatkan (O)
<i>Threats</i> (T)	Strategi (ST) Gunakan (S) untuk menghindari (T)	Strategi (WT) Minimalkan (W) untuk menghindari (T)

Sumber : Evaluasi Diri Program Studi, Departemen Pendidikan Nasional
Badan Akreditasi Perguruan Tinggi, Jakarta 2007

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Sekolah.

Profil SMP Negeri 1 Pacitan

1. Nama Sekolah : SMP Negeri 1 Pacitan
2. No. Statistik Sekolah : 20105120400
3. Tipe Sekolah : ~~A~~/A1/A2/B/B1/B2/C/C1/C2
4. Alamat Sekolah : Jl Jend. A. Yani 41
: (Kecamatan) Pacitan.
: (Kabupaten/Kota) Pacitan
: (Propinsi) Jawa Timur
5. Telepon/HP/Fax : 0357 881073 // 0357 881073
6. Status Sekolah : Negeri/~~Swasta~~ (coret yang tidak perlu)
7. Nilai Akreditasi Sekolah : A+

Tabel: 4.1 Data Siswa 4 (empat) tahun terakhir :

Tahun Pelajaran	Jml Pendaftar (Cln Siswa Baru)	Kelas VII		Kelas VIII		Kelas IX		Jumlah (Kls. VII + VIII + IX)	
		Jml Siswa	Jumlah Rombel	Jml Siswa	Jumlah Rombel	Jml Siswa	Jumlah Rombel	Siswa	Rombel
2013/2014	1053	252	9	252	9	239	9	743	27
2014/2015	1155	287	9	252	9	254	9	793	27
2015/2016	1037	288	9	288	9	251	9	827	27
2016/2017	1098	288	9	288	9	286	9	862	27

Sumber : Tata Usaha SMP Negeri 1 Pacitan Tahun Pelajaran 2016/2017

Tabel : 4.2 Pendidik dan Tenaga Kependidikan

a. Kepala Sekolah/ WKS

No	Jabatan	Nama	Jenis Kelamin		Usia	Pend. Akhir
			L	P		
1	Kepala Sekolah	Cahya Herlambang, S.Pd., MM.Pd.	√		50	S2
2	Wks. Urs. Kurikulum	Drs. Suprpto, M.Pd.	√		49	S2
3	Wks. Urs. Kesiswaan	Amin Darodjatin, M.Pd.		√	44	S2
4	Wks. Urs. Sarpras	Katman, S.Pd.	√		54	S1

Sumber : Tata Usaha SMP Negeri 1 Pacitan Tahun Pelajaran 2016/2017

b. Jumlah Guru dengan tugas mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikan keahlian

No	Guru Mapel	Jumlah guru dengan latar belakang pendidikan SESUAI dengan tugas mengajar				Jumlah guru dengan latar belakang pendidikan yang TIDAK SESUAI dengan tugas mengajar				Jumlah
		D1/D2	D3/Samud	S1/D4	S2/S3	D1/D2	D3/Samud	S1/D4	S2/S3	
1	IPA			2	3				1	6
2	Matematika			4	2					6
3	B. Indonesia			4	2					6
4	B. Inggris			2	1				1	4
5	Pend. Agama			2					1	3
6	IPS			3				1	1	5
7	Penjaskes	1		2						3
8	Seni Budaya			1				2		3
9	PKn			3						3
10	TIK/ Komputer			1				3		4
11	BK			4		2				6
12	Mulok			1				2		3
13	Lainnya									-
Jumlah		1	-	29	8	2	-	8	4	52

Sumber : Tata Usaha SMP Negeri 1 Pacitan Tahun Pelajaran 2016/2017

Tabel : 4.3 Data Ruang Belajar Lainnya

Jenis Ruang	Jumlah (buah)	(pxl)	Kondisi	Jenis Ruang	Jumlah (buah)	(pxl)	Kondisi
1. Komputer	2	8X10	Ukuran RKB	6. Lab. BHS	2	8X15	Baik
2. Lab. IPA	2	10X11	Baik	7. Perpustakaan	2	8X12	Baik
3. Ketrampilan	2	8X9	Baik	8. PTD			
4. Multimedia	3	8X9	Baik	9. Aula	1	12X20	Cukup
5. Kesenian	2	8X9	Baik	10.....			

Sumber : Tata Usaha SMP Negeri 1 Pacitan Tahun Pelajaran 2016/2017

Tabel : 4.4 Perabot (*furniture*) utama

No	Ruang	Perabot												
		Meja				Kursi				Almari + rak buku/alat				
		Jml	Baik	Rsk. Ringan	Rsk. Berat	Jml	Baik	Rsk. Ringan	Rsk. Berat	Jml	Baik	Rsk. Ringan	Rsk. Berat	Jml
1.	Perpustakaan	18	18			40	40			7	7			
2.	Lab. IPA	10	10			45	45			7	7			
3.	Ketrampilan (PTD)	5	5			30	30			2	2			
4.	Multi Media	12	12			41	41							
5.	Lab. Bahasa	40	40			41	41			3	3			
6.	Lab Komputer	73	70	3		140	140			3	3			
7.	Serbaguna	39	39			81	81			2	2			
8.	Kesenian	1	1			1	1			1	1			
9.	Lainnya													

Sumber : Tata Usaha SMP Negeri 1 Pacitan Tahun Pelajaran 2016/2017

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian peningkatan pelayanan siswa melalui fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi di SMP Negeri 1 Pacitan pada tahun pelajaran 2016/2017 khususnya pada jenjang kelas VIII. Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menyebarkan kuesioner kepada siswa kelas VIII yang secara garis besar berisi tentang pertanyaan yang menyangkut indikator yang dapat dilihat, diraba (*tangibles*) yang berhubungan dengan fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi dan indikator yang tidak dapat dilihat, tidak bisa diraba (*intangibles*) yang berkenaan dengan pelayanan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi. Butir - butir pertanyaan terdiri atas tiga puluh tujuh (37) buah.

Penelitian dilaksanakan Bulan Juli sampai dengan Bulan September Tahun Pelajaran 2016/2017 di SMP Negeri 1 Pacitan dengan jumlah sampel 72 siswa dari jumlah populasi kelas VIII sejumlah 288 siswa.

1. Pengelompokan Indikator

Tabel : 4.5 Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator *tangibles* jumlah dan persentase

NO	INDIKATOR <i>TANGIBLES</i>	HASIL PENILAIAN RESPONDEN				JML. RESP.
		SM	M	TM	STM	
1.	Kebersihan Laboratorium TIK	26	41	4	1	72
2.	Kerapian dan keserasian seragam guru TIK	4	45	16	7	72
3.	Kenyamanan Laboratorium TIK	20	35	12	5	72
4.	Kemudahan ke Laboratorium TIK	10	45	12	5	72
5.	Ketersediaan mekanisme pengaduan atau penyampaian keluhan	2	10	53	7	72
6.	Kemudahan menggunakan fasilitas yang ada	11	43	15	3	72
NO	INDIKATOR <i>TANGIBLES</i>	HASIL RESPONDEN (%)				JML. RESP.
		SM	M	TM	STM	
1.	Kebersihan Laboratorium TIK	36,11	56,94	5,55	1,39	72

2.	Kerapian dan keserasian seragam guru TIK	5,56	62,50	22,22	9,72	72
3.	Kenyamanan Laboratorium TIK	27,78	48,61	16,67	6,94	72
4.	Kemudahan ke Laboratorium TIK	13,89	62,50	16,67	6,94	72
5.	Ketersediaan mekanisme pengaduan atau penyampaian keluhan	2,78	13,89	73,61	9,72	72
6.	Kemudahan menggunakan fasilitas yang ada	15,28	59,72	20,83	4,17	72

Sumber : Hasil olahan data primer lembar kuesioner

Keterangan :

SM : Sangat Memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan

STM : Sangat Tidak Memuaskan

Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator *tangibles*, Kebersihan Laboratorium TIK, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 26 siswa dengan persentase 36,11%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 41 siswa dengan persentase 56,94%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 4 siswa dengan persentase 5,55%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 1 siswa dengan persentase 1,39%. Kerapian dan keserasian seragam guru TIK, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 4 siswa dengan persentase 5,56%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 45 siswa dengan persentase 62,50%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 16 siswa dengan persentase 22,22%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 7 siswa dengan persentase 9,72%. Kenyamanan Laboratorium TIK, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 20 siswa dengan persentase 27,78%, yang menjawab M (Memuaskan) sebanyak 35 siswa dengan persentase 48,61%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 12 siswa dengan persentase 16,67%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 5 siswa dengan persentase 6,94%. Kemudahan ke Laboratorium TIK, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 10 siswa dengan persentase 13,89%, Ketersediaan mekanisme pengaduan atau penyampaian

keluhan menjawab M (Memuaskan) sebanyak 45 siswa dengan persentase 62,50%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) siswa dengan persentase, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 5 siswa dengan persentase 6,94%. Ketersediaan mekanisme pengaduan atau penyampaian keluhan, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 2 siswa dengan persentase 2,78%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 10 siswa dengan persentase 13,89%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 53 siswa dengan persentase 73,61%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 7 siswa dengan persentase 9,72%. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ada, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 11 siswa dengan persentase 15,28%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 43 siswa dengan persentase 59,72%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 15 siswa dengan persentase 20,83%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 3 siswa dengan persentase 4,17%.

Tabel : 4.6 Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator *reliability* jumlah dan persentase

NO	INDIKATOR <i>RELIABILITY</i>	HASIL PENILAIAN RESPONDEN				JML. RESP
		SM	M	TM	STM	
1.	Kesesuaian biaya dengan ketentuan	9	24	31	8	72
2.	Kesesuaian jadwal mulai pelayanan dengan ketentuan	7	50	12	3	72
3.	Kesesuaian durasi pelayanan dengan ketentuan	10	21	38	3	72
4.	Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan	10	53	8	1	72
5.	Kesesuaian selesainya ijin dengan ketentuan	6	47	17	2	72
6.	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan	12	42	15	3	72
7.	Kesesuaian hasil/ produk dengan standarnya (ada salah ketik atau tidak)	8	38	20	6	72
NO	INDIKATOR <i>RELIABILITY</i>	HASIL RESPONDEN (%)				JML. RESP
		SM	M	TM	STM	
1.	Kesesuaian biaya dengan ketentuan	11,11	34,72	43,06	11,11	72

2.	Kesesuaian jadwal mulai pelayanan dengan ketentuan	9,72	69,44	16,67	4,17	72
3.	Kesesuaian durasi pelayanan dengan ketentuan	13,89	52,78	29,17	4,17	72
4.	Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan	13,89	73,61	11,11	1,39	72
5.	Kesesuaian selesainya ijin dengan ketentuan	8,33	65,28	23,61	2,78	72
6.	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan	16,67	58,33	20,83	4,17	72
7.	Kesesuaian hasil/ produk dengan standarnya (ada salah ketik atau tidak)	11,11	52,78	27,78	8,33	72

Sumber : Hasil olahan data primer lembar kuesioner

Keterangan :

- SM : Sangat Memuaskan
- M : Memuaskan
- TM : Tidak Memuaskan
- STM : Sangat Tidak Memuaskan

Hasil penelitian Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator *intangibles (reliability)*, Kesesuaian biaya dengan ketentuan, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 9 siswa dengan persentase 12,50%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 24 siswa dengan persentase 33,33%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 31 siswa dengan persentase 43,06%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 8 siswa dengan persentase 11,11%. Kesesuaian jadwal mulai pelayanan dengan ketentuan, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 7 siswa dengan persentase 9,72%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 50 siswa dengan persentase 69,44%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 12 siswa dengan persentase 16,67%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 3 siswa dengan persentase 4,17%. Kesesuaian durasi pelayanan dengan ketentuan, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 10 siswa dengan persentase 13,89%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 21 siswa dengan persentase 29,17%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 38 siswa dengan persentase 52,78%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 3 siswa

dengan persentase 4,17%. Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 10 siswa dengan persentase 13,89%, Ketersediaan mekanisme pengaduan atau penyampaian keluhan menjawab M (Memuaskan) sebanyak 53 siswa dengan persentase 73,61%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 8 siswa dengan persentase 11,11%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 1 siswa dengan persentase 1,39%. Kesesuaian selesainya ijin dengan ketentuan, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 6 siswa dengan persentase 8,33%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 47 siswa dengan persentase 65,28%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 15 siswa dengan persentase 20,83%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 2 siswa dengan persentase 2,78%. Kesesuaian prosedur dengan ketentuan, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 12 siswa dengan persentase 16,67%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 42 siswa dengan persentase 58,33%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 15 siswa dengan persentase 20,83%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 3 siswa dengan persentase 4,17%. Kesesuaian hasil/ produk dengan standarnya (ada salah ketik atau tidak), yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 8 siswa dengan persentase 11,11%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 38 siswa dengan persentase 52,78%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 20 siswa dengan persentase 27,78%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 6 siswa dengan persentase 8,33%.

Tabel : 4.7 Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator *responsivness* jumlah dan persentase

NO	INDIKATOR <i>RESPONSIVNESS</i>	HASIL PENILAIN RESPONDEN				JML. RESP
		SM	M	TM	STM	
1.	Ketelitian guru/ instruktur dalam mengoreksi hasil ulangan/ tugas	16	45	10	1	72
2.	Kesungguhan guru/ instruktur dalam menangani keluhan	9	37	23	3	72
3.	Kemampuan guru/ instruktur dalam menjawab pertanyaan	10	27	32	3	72
4.	Penjelasan guru/ instruktur dalam mengembalikan hasil ulangan/ tugas	7	45	19	1	72
5.	Sikap guru/ instruktur dalam memanggil siswa	7	52	13	0	72
6.	Keramahan guru/ instruktur	15	45	10	2	72
7.	Kesopanan guru/ instruktur	15	48	8	1	72
NO	INDIKATOR <i>RESPONSIVNESS</i>	HASIL RESPONDEN (%)				JML. RESP
		SM	M	TM	STM	
1.	Ketelitian guru/ instruktur dalam mengoreksi hasil ulangan/ tugas	20,83	63,89	13,89	1,39	72
2.	Kesungguhan guru/ instruktur dalam menangani keluhan	12,50	51,39	31,94	4,17	72
3.	Kemampuan guru/ instruktur dalam menjawab pertanyaan	13,89	37,50	44,44	4,17	72
4.	Penjelasan guru/ instruktur dalam mengembalikan hasil ulangan/ tugas	9,72	62,50	26,39	1,39	72
5.	Sikap guru/ instruktur dalam memanggil siswa	9,72	72,22	18,06	0,00	72
6.	Keramahan guru/ instruktur	20,83	62,50	13,89	2,78	72
7.	Kesopanan guru/ instruktur	20,83	66,67	11,11	1,39	72

Sumber : Hasil olahan data primer lembar kuesioner

Keterangan :

- SM : Sangat memuaskan
- M : Memuaskan
- TM : Tidak memuaskan
- STM : Sangat tidak memuaskan

Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator *intangibles* (*responsivness*), Ketelitian guru/ instruktur dalam mengoreksi hasil ulangan/ tugas, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 16 siswa dengan persentase 22,22%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 45 siswa dengan persentase 62,50%,

menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 10 siswa dengan persentase 13,89%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 1 siswa dengan persentase 0,00%. Kesungguhan guru/ instruktur dalam menangani keluhan, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 9 siswa dengan persentase 12,50%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 37 siswa dengan persentase 51,39%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 23 siswa dengan persentase 31,94%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 3 siswa dengan persentase 4,17%. Kemampuan guru/ instruktur dalam menjawab pertanyaan, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 10 siswa dengan persentase 13,89%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 27 siswa dengan persentase 37,50%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 32 siswa dengan persentase 44,44%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 3 siswa dengan persentase 4,17%. Penjelasan guru/ instruktur dalam mengembalikan hasil ulangan/ tugas, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 7 siswa dengan persentase 9,72%. Ketersediaan mekanisme pengaduan atau penyampaian keluhan menjawab M (Memuaskan) sebanyak 45 siswa dengan persentase 62,50%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 19 siswa dengan persentase 26,39%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 1 siswa dengan persentase 1,39%. Sikap guru/ instruktur dalam memanggil siswa, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 7 siswa dengan persentase 9,72%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 52 siswa dengan persentase 72,22%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 13 siswa dengan persentase 18,06%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 0 siswa dengan persentase 0,00%. Keramahan guru/ instruktur, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 15

siswa dengan persentase 20,83%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 45 siswa dengan persentase 62,50%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 10 siswa dengan persentase 13,89%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 2 siswa dengan persentase 2,78%. Kesopanan guru/ instruktur, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 15 siswa dengan persentase 20,83%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 48 siswa dengan persentase 66,67%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 8 siswa dengan persentase 11,11%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 1 siswa dengan persentase 1,39.

Tabel : 4.8 Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator assurance jumlah dan persentase

NO	INDIKATOR ASSURANCE	HASIL PENILAIAN RESPONDEN				JML. RESP
		SM	M	TM	STM	
1.	Kemampuan guru/ instruktur dalam memberikan penjelasan	13	26	30	3	72
2.	Kemampuan guru/ instruktur dalam menyelesaikan pekerjaannya	8	30	31	3	72
3.	Ketepatan informasi yang diberikan guru/ instruktur	10	50	10	2	72
4.	Ketepatan janji yang diberikan guru/ instruktur	8	48	15	1	72
5.	Kelengkapan peralatan yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan	7	34	28	2	72
6.	Keberadaan papan informasi dan petunjuk lainnya	8	40	21	3	72
7.	Penggunaan teknologi informasi	5	36	28	3	72
NO	INDIKATOR ASSURANCE	HASIL RESPONDEN (%)				JML. RESP
		SM	M	TM	STM	
1.	Kemampuan guru/ instruktur dalam memberikan penjelasan	16,67	37,50	41,67	4,17	72
2.	Kemampuan guru/ instruktur dalam menyelesaikan pekerjaannya	11,11	41,67	43,06	4,17	72
3.	Ketepatan informasi yang diberikan guru/ instruktur	13,89	69,44	13,89	2,78	72
4.	Ketepatan janji yang diberikan guru/ instruktur	11,11	66,67	20,83	1,39	72

5.	Kelengkapan peralatan yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan	9,72	47,22	38,89	4,17	72
6.	Keberadaan papan informasi dan petunjuk lainnya	11,11	55,56	29,17	4,17	72
7.	Penggunaan teknologi informasi	6,94	50,00	38,89	4,17	72

Sumber : Hasil olahan data primer lembar kuesioner

Keterangan :

SM : Sangat memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak memuaskan

STM : Sangat tidak memuaskan

Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator *intangibles (assuranc)*, Kemampuan guru/ instruktur dalam memberikan penjelasan, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 13 siswa dengan persentase 18,05%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 26 siswa dengan persentase 36,11%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 30 siswa dengan persentase 41,67%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 3 siswa dengan persentase 4,17%. Kemampuan guru/ instruktur dalam menyelesaikan pekerjaannya, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 8 siswa dengan persentase 11,11%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 30 siswa dengan persentase 41,67%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 31 siswa dengan persentase 43,06%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 3 siswa dengan persentase 4,17%. Ketepatan informasi yang diberikan guru/ instruktur, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 10 siswa dengan persentase 13,89%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 50 siswa dengan persentase 69,44%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 10 siswa dengan persentase 13,89%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 2 siswa dengan persentase 2,78%. Ketepatan janji yang diberikan guru/ instruktur, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 8 siswa dengan persentase 11,11%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 48 siswa

dengan persentase 66,67%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 15 siswa dengan persentase 20,83%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 1 siswa dengan persentase 1,39. Kelengkapan peralatan yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 7 siswa dengan persentase 9,72%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 34 siswa dengan persentase 47,22%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 28 siswa dengan persentase 38,98%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 2 siswa dengan persentase 2,78%. Keberadaan papan informasi dan petunjuk lainnya, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 8 siswa dengan persentase 11,11%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 40 siswa dengan persentase 55,56%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 21 siswa dengan persentase 29,17%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 3 siswa dengan persentase 4,17%. Penggunaan teknologi informasi, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 5 siswa dengan persentase 6,94%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 36 siswa dengan persentase 50,00%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 28 siswa dengan persentase 38,89%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 3 siswa dengan persentase 4,17%.

Tabel : 4.9 Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator *emphaty* jumlah dan persentase

NO	INDIKATOR <i>EMPHATY</i>	HASIL PENILAIAN RESPONDEN				JML. RESP
		SM	M	TM	STM	
1.	Perhatian yang diberikan oleh guru/ instruktur	9	49	14	0	72
2.	Kesediaan guru/ instruktur untuk mendengarkan	4	55	12	1	72
3.	Kesediaan guru/ instruktur untuk memberikan informasi secara lengkap	8	25	36	3	72

4.	Kesediaan guru/ instruktur untuk menjelaskan hak-hak siswa	7	15	43	7	72
5.	Kesediaan guru/ instruktur untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi siswa	5	23	36	8	72
NO	INDIKATOR <i>EMPHATY</i>	HASIL RESPONDEN (%)				JML. RESP
		SM	M	TM	STM	
1.	Perhatian yang diberikan oleh guru/ instruktur	11,11	69,44	19,44	0,00	72
2.	Kesediaan guru/ instruktur untuk mendengarkan	5,56	76,39	16,67	1,39	72
3.	Kesediaan guru/ instruktur untuk memberikan informasi secara lengkap	11,11	34,72	50,00	4,17	72
4.	Kesediaan guru/ instruktur untuk menjelaskan hak-hak siswa	9,72	20,83	59,72	9,72	72
5.	Kesediaan guru/ instruktur untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi siswa	6,94	31,94	50,00	11,11	72

Sumber : Hasil olahan data primer lembar kuesioner

Keterangan :

- SM : Sangat memuaskan
- M : Memuaskan
- TM : Tidak memuaskan
- STM : Sangat tidak memuaskan

Hasil Penilaian kualitas pelayanan oleh siswa berdasarkan indikator *intangibles (emphaty)*, Perhatian yang diberikan oleh guru/ instruktur, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 9 siswa dengan persentase 12,50%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 49 siswa dengan persentase 68,05%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 14 siswa dengan persentase 19,44%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 0 siswa dengan persentase 0,00%. Kesediaan guru/ instruktur untuk mendengarkan, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 4 siswa dengan persentase 5,56%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 55 siswa dengan persentase 76,39%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 12 siswa dengan persentase 16,67%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 1 siswa dengan persentase 1,39%. Kesediaan guru/ instruktur untuk memberikan informasi secara lengkap, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 8 siswa dengan persentase 11,11%, menjawab M

(Memuaskan) sebanyak 25 siswa dengan persentase 34,72%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 36 siswa dengan persentase 50,00%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 3 siswa dengan persentase 4,17%. Kesiapan guru/instruktur untuk menjelaskan hak-hak siswa, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 7 siswa dengan persentase 9,72%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 15 siswa dengan persentase 20,83%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 43 siswa dengan persentase 59,72%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 7 siswa dengan persentase 9,72%. Kesiapan guru/instruktur untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi siswa, yang menjawab SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 5 siswa dengan persentase 6,94%, menjawab M (Memuaskan) sebanyak 23 siswa dengan persentase 31,94%, menjawab TM (Tidak Memuaskan) sebanyak 36 siswa dengan persentase 50,00%, menjawab STM (Sangat Tidak Memuaskan) sebanyak 8 siswa dengan persentase 11,11%.

2. Penentu Faktor IFAS dan EFAS

Tabel : 4.10 Hasil Penilaian Biaya dibanding dengan pelayanan di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi

No.	Pilihan Jawaban	Σ Responden	%
1	Sangat murah	2	2,77
2	Murah	12	16,67
3	Mahal	45	62,50
4	Sangat mahal	13	18,06
Jumlah		72	100

Sumber : Hasil olahan data primer lembar kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.10, dapat diketahui bahwa responden memberi jawaban Biaya dibanding dengan pelayanan di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi, sangat murah 2,77%, murah 16,67%, mahal 62,50%, sangat mahal

18,06%. Hal ini mengidentifikasi bahwa biaya laboratorium Teknologi Informasi Komunikasi dari sejumlah 45 responden sebanyak 62,50% berpendapat, Biaya dibanding dengan pelayanan di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi mahal.

Tabel : 4.11 Hasil Penilaian Prosedur pelayanan di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi

No.	Pilihan Jawaban	Σ Responden	%
1	Sangat sederhana	1	1,39
2	Sederhana	59	81,94
3	Berbelit	9	12,50
4	Sangat berbelit	3	4,17
Jumlah		72	100

Sumber : Hasil olahan data primer lembar kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.11, dapat diketahui bahwa responden memberi jawaban Prosedur pelayanan di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi, sangat sederhana 1,39%, sederhana 81,94%, berbelit 12,50%, sangat berbelit 4,17%. Hal ini mengidentifikasi bahwa prosedur pelayanan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi dari sejumlah 59 responden sebanyak 81,94% berpendapat, Prosedur pelayanan di Laboratorium Teknologi Informasi Komunikasi sederhana

Tabel : 4.12 Hasil Penilaian Persyaratan pelayanan dalam penggunaan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi

No.	Pilihan Jawaban	Σ Responden	%
1	Sangat sedikit	6	8,33
2	Sedikit	24	33,33
3	Banyak	37	51,39
4	Sangat banyak	5	6,94
Jumlah		72	100

Sumber : Hasil olahan data primer lembar kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.12, dapat diketahui bahwa responden memberi jawaban Persyaratan pelayanan dalam penggunaan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi, sangat sedikit 8,33%, sedikit 33,33%, banyak 51,39%, sangat banyak 6,94%. Hal ini mengidentifikasi bahwa persyaratan pelayanan dalam penggunaan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi dari sejumlah 37 responden sebanyak 51,39% berpendapat, Persyaratan pelayanan dalam penggunaan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi banyak.

Tabel : 4.13 Hasil Penilaian Kecepatan pelayanan penggunaan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi

No.	Pilihan Jawaban	Σ Responden	%
1	Sangat cepat	7	9,72
2	Cepat	27	37,50
3	Lambat	35	48,61
4	Sangat lambat	3	4,17
Jumlah		72	100

Sumber : Hasil olahan data primer lembar kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.9, dapat diketahui bahwa responden memberi jawaban Kecepatan pelayanan penggunaan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi, sangat cepat 9,72%, cepat 37,50%, lambat 48,61%, sangat lambat 4,17%. Hal ini mengidentifikasi bahwa kecepatan pelayanan penggunaan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi dari sejumlah 35 responden sejumlah 48,61% berpendapat Kecepatan pelayanan penggunaan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi lambat.

Tabel : 4.14 Hasil Penilaian Transparansi pelayanan

No.	Pilihan Jawaban	Σ Responden	%
1	Sangat transparan	9	12,50
2	Transparan	51	70,83

3	Tidak transparan	12	16,67
4	Sangat tidak transparan	2	2,78
Jumlah		72	100

Sumber : Hasil olahan data primer lembar kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.10, dapat diketahui bahwa responden memberi jawaban Transparansi pelayanan, sangat transparan 12,50%, transparan 70,83%, tidak transparan 16,67%, sangat tidak trans-paran 2,78%. Hal ini mengidentifikasi bahwa transparansi pelayanan dari sejumlah 51 responden sejumlah 70,83% berpendapat Transparansi pelayanan transparan.

C. Pembahasan

Tabel 4.15 Diskripsi SWOT

<i>Strengths (S)</i>	<i>Weakness (W)</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Kebersihan dan kenyamanan Laboratorium TIK - Ketelitian guru/ instruktur dalam mengoreksi hasil ulangan/ tugas - Kesungguhan guru/ instruktur dalam menangan keluhan - Kemudahan ke Laboratorium TIK - Keramahan, kesopanan guru/ instruktur - Perhatian yang diberikan guru/ instruktur - Transparansi pelayanan - Prosedur pelayanan sederhana 	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan guru/ instruktur dalam menjawab pertanyaan - Kemampuan guru/ instruktur dalam memberikan penjelasan - Kemampuan guru/ instruktur dalam menyelesaikan pekerjaannya - Kesiediaan guru/ instruktur untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi siswa - Kelengkapan peralatan yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan - Biaya dibanding pelayanan lebih mahal - Pelayanan Laboratorium TIK lambat

<i>Opportunities (O)</i>	<i>Threats (T)</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Kebijakan pemerintah yang memasukkan pelajaran TIK ke dalam Struktur Kurikulum - Kebijakan sekolah dalam menyusun jam pelajaran yang mempertimbangkan pelajaran TIK - Bantuan Laboratorium TIK dari Pemerintah - Pengadaan peralatan Laboratorium TIK dengan dana sering Komite Sekolah 	<ul style="list-style-type: none"> - Materi Pelajaran TIK yang terlalu banyak - Seringnya perubahan Struktur Kurikulum di Tingkat Satuan Pendidikan - Terbatasnya tenaga guru berpendidikan TIK - Mutasi/ pergeseran tenaga guru - Tingginya harga fasilitas Laboratorium TIK

Tabel 4.16 Faktor-faktor Strategi Internal / *Internal Factors Analisis Summary* (IFAS)

Faktor-faktor Strategi Internal	Bobot	Nilai	Bobot x Nilai
<u>Kekuatan (Strengths) K / S</u>			
- Kebersihan dan kenyamanan Laboratorium TIK	0,15	7	1,05
- Ketelitian guru/ instruktur dalam mengoreksi hasil ulangan/ tugas	0,15	8	1,20
- Kesungguhan guru/ instruktur dalam menangan keluhan	0,10	4	0,40
- Kemudahan ke Laboratorium TIK	0,10	5	0,50
- Keramahan, kesopanan guru/ instruktur	0,15	6	0,90
- Perhatian yang diberikan guru/ instruktur	0,10	1	0,10
- Transparansi pelayanan	0,15	2	0,30

- Prosedur pelayanan	0,10	3	0,30
Total	1,00		4,75
Faktor-faktor Strategi Internal	Bobot	Nilai	Bobot x Nilai
<u>Kelemahan / Weakness (K / W)</u>			
- Kemampuan guru/ instruktur dalam menjawab pertanyaan	0,15	6	0,90
- Kemampuan guru/ instruktur dalam memberikan penjelasan	0,20	2	0,40
- Kemampuan guru/ instruktur dalam menyelesaikan pekerjaannya	0,15	5	0,75
- Kesiediaan guru/ instruktur untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi siswa	0,10	1	0,10
- Kelengkapan peralatan yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan	0,15	5	0,75
- Biaya dibanding pelayanan lebih mahal	0,10	7	0,70
- Pelayanan Laboratorium TIK lambat	0,15	3	0,45
Total	1,00		3,75

Tabel 4.17 Faktor-faktor Strategi Eksternal/ *Eksternal Factors Analisis Summary (EFAS)*

Faktor-faktor Strategi Eksternal	Bobot	Nilai	Bobot x Nilai
<u>Peluang / Opportunities (P / O)</u>			

- Kebijakan pemerintah yang memasukkan pelajaran TIK ke dalam Struktur Kurikulum	0,25	3	0,75
- Kebijakan sekolah dalam menyusun jam pelajaran yang mempertimbangkan pelajaran TIK	0,35	4	1,40
- Bantuan Laboratorium TIK dari Pemerintah	0,20	2	0,40
- Pengadaan peralatan Laboratorium TIK dengan dana sering Komite Sekolah	0,20	1	0,20
Total	1,00		2,75
Faktor-faktor Strategi Eksternal	Bobot	Nilai	Bobot x Nilai
<u>Ancaman / Threats (A / T)</u>			
- Materi Pelajaran TIK yang terlalu banyak	0,20	3	0,60
- Seringnya perubahan Struktur Kurikulum di Tingkat Satuan Pendidikan	0,20	1	0,20
- Terbatasnya tenaga guru berpendidikan TIK	0,25	2	0,50
- Mutasi/ pergeseran tenaga guru	0,25	4	1,00
- Tingginya harga fasilitas Laboratorium TIK	0,10	3	0,30
Total	1,00		2,60

Tabel 4.18 Matrik SWOT

I F A S E F A S	<p><u>Strengths (S)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kebersihan dan kenyamanan Laboratorium TIK - ketelitian dan kesungguhan dalam mengoreksi hasil ulangan/ tugas - Keramahan, kesopanan guru/ instruktur - Perhatian yang diberikan guru/ instruktur dan transparansi pelayanan 	<p><u>Weakness (W)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan guru/ instruktur dalam menjawab pertanyaan, memberi penjelasan dan menyelesaikan pekerjaannya - Kelengkapan peralatan yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan - Pelayanan Laboratorium TIK lambat
<p><u>Opportunities (O)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kebijakan pemerintah yang memasukkan pelajaran TIK ke dalam Struktur Kurikulum - Kebijakan sekolah dalam menyusun jam pelajaran yang mempertimbangkan pelajaran TIK - Pengadaan peralatan Laboratorium TIK dari pemerintah dan dengan dana sering Komite Sekolah 	<p><u>STRATEGI SO</u></p> <p>Menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang sebesar-besarnya, yaitu dengan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan kesempatan kepada guru/ instruktur untuk menggunakan Laboratorium TIK sebagai pusat penyelesaian tugas dan evaluasi siswa - Memaksimalkan Proses Belajar Mengajar di Laboratorium TIK - Melakukan upaya-upaya perbaikan dan pengadaan fasilitas Laboratorium TIK 	<p><u>STRATEGI WO</u></p> <p>Menghilangkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang sebesar-besarnya, yaitu dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengadakan pelatihan, workshop bagi guru/ instruktur - Memaksimalkan penggunaan Laboratorium TIK - Menambah fasilitas Laboratorium dengan spesifikasi yang lebih baik
<p><u>Threats (T)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Seringnya perubahan Struktur Kurikulum di Tingkat Satuan Pendidikan - Terbatasnya tenaga guru berpendidikan TIK - Tingginya harga fasilitas Laboratorium TIK 	<p><u>STRATEGI ST</u></p> <p>Menggunakan kekuatan untuk menghindari ancaman, yaitu dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberi kesempatan guru/ instruktur untuk menggunakan perangkat TIK yang ada guna meningkatkan kemampuan - Memohon pada pihak yang terkait untuk tenaga guru yang berkopetensi di TIK - Memohon perbaikan dan pengadaan fasilitas Laboratorium TIK 	<p><u>STRATEGI WT</u></p> <p>Meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman, yaitu dengan cara:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengadakan pelatihan, bimbingan, workshop untuk meningkatkan pelayanan - Menambah tenaga guru yang berkopetensi di TIK - Menambah jumlah fasilitas di Lab. TIK guna meningkatkan kinerja

Berdasarkan pengelompokan matrik SWOT, maka ada pilihan strategi untuk meningkatkan pelayanan terhadap Laboratorium TIK, yaitu :

Tabel 4.19 Pilihan Strategi yang paling Dominan

<u>Strategi SO</u> $4,75 + 2,75 = 7,50$	<u>Strategi WO</u> $3,75 + 2,75 = 6,50$
<u>Strategi ST</u> $4,75 + 2,60 = 7,35$	<u>Strategi WT</u> $3,75 + 2,60 = 6,35$

Berdasarkan matrik di atas pilihan strategi yang paling dominan adalah Strategi *SO*, menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang sebesar- besarnya dengan cara:

1. Memberikan kesempatan kepada guru/ instruktur untuk menggunakan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai pusat evaluasi siswa.
2. Memaksimalkan Proses Belajar Mengajar di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi.
3. Melakukan upaya- upaya perbaikan dan pengadaan fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang dilakukan di SMP Negeri 1 Pacitan, dapat disimpulkan Strategi Peningkatan Pelayanan Siswa Melalui Fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kesempatan kepada guru/ instruktur untuk menggunakan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai pusat penyelesaian tugas dan evaluasi siswa
2. Memaksimalkan Proses Belajar Mengajar di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi
3. Melakukan upaya- upaya perbaikan dan pengadaan fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan untuk memaksimalkan kekuatan yang ada di Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi di SMP Negeri 1 Pacitan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya:

1. Memberikan kesempatan kepada guru/ instruktur untuk menggunakan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi
2. Memaksimalkan penggunaan Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi
3. Menambah dan memperbaiki fasilitas Laboratorium Teknologi Informasi dan Komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (1998), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Dirgantoro, Crown, 2002, *Keunggulan Bersaing*, Indonesia, Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana
- Engel dkk. 1994. *Perilaku Konsumen*, Jilid I. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Engel, JF. Blackwell, Rogen D. and Paul W. Miniard (1995), *Customer Behavior*, Eighth Edition, The Dryden Press, Harcourt Brace College Publishers
- Freddy Rangkuti, 2004. *The Power of Brands "Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek"*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Gerry Johnson dan Kevan Scholes, (dalam buku "*Exploring Corporate Strategy*")
- Garrardus Polia 2001. *Penerapan e-Education diperguruan tinggi Tantangan Perkembangan Tehnologi Informasi*, Makalah seminar Nasional Matematika XI di Universitas Negeri Malang.
- Hartono. 2008. *SPSS 16.0: Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka
- J. Hutabarat dan M. Huseini, *Pengantar Manajemen Strategik Kontemporer, Strategik di Tengah Operasional*,
<http://strategika.wordpress.com/2007/06/24/penertian-strategi>
- Khoiruddin Bashori, 2001 Kelas Bukan "Kuburan"., *Majalah Gerbang*
- Kotler, Philip (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementations, And Control*, 9 Th Ed Engle Wood Cliffs, N.J : Prentice Hall International, Inc
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2002., *Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2* (Terjemahan Benjamin Molan). Jakarta: Prenhallindo.
- Martoyo, Susilo. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- M. Afifudin, SE., 2009, *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT (PERSERO) Angkasa pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, UT*. Jakarta Pro. Pasca Sarjana

- Parasuraman, A. Valerie Zeithaml, and Leonard Berry, 1985, "A *Conceptual Model of Service and Its Implication For Future Research*", Journal of Marketing Vol. 49. 41-50
- Parasuraman, Zeithaml, V.A, A.A. Berry, L.L, 1995, *Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, New York.
- Porter, Michael, 1992, *Strategi Bersaing*, Jakarta: Erlangga
- Supranto, J. (1996). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. *Usahawan*, No.04, Th.XXV, April, p. 46-49.
- Surya Muhammad. Prof.Dr. H., *Potensi Teknologi dan komunikasi dalam peningkatan mutu pembelajaran di kelas*. Pustekkom Depdiknas, 2006
- Rangkuti, Freedy, 2005, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rino Desanto W. S.E., 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Intensi Hunian Ulang Hotel MERDEKA MADIUN, POLTEK. MADIUN*
- Siagan, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Yulia Dirmansyah, 2005, *Analisa Tingkat Kepuasan Siswa dalam Mempelajari Akuntansi (Studi Kasus pada Siswa Kelas XI Jurusan IPS SMAN 1 Purworejo Tahun Ajaran 2004/2005)*, FIS UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG.