

Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Guru Praktik di Laboratorium SMKN 9 Padang

Nini Yuwida Sari ¹, Jasrial ²

Departemen Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang^{1,2}

*E-mail: ninijungkook16@gmail.com

Abstract

Penelitian ini dilatar belakangi dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan di SMKN 9 Padang, terlihat bahwa pelayanan guru praktik masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan guru praktik dalam proses pembelajaran di laboratorium yang mencakup *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, dan *emphaty*. Ada 5 (lima) pertanyaan yang dijawab dalam penelitian ini, yaitu: 1) seberapa baik pelayanan guru praktik menurut siswa SMKN 9 Padang tentang sikap *responsiveness* (daya tanggap) guru, 2) seberapa baik pelayanan guru praktik menurut siswa SMKN 9 Padang dilihat dari segi *assurance* (jaminan) guru, 3) seberapa baik pelayanan guru praktik menurut siswa SMKN 9 Padang tentang sikap *emphaty* (empati) guru, 4) seberapa baik pelayanan guru praktik menurut siswa SMKN 9 Padang mengenai tingkat *reliability* (kehandalan) yang diberikan guru, 5) seberapa baik pelayanan guru praktik menurut siswa SMKN 9 Padang mengenai ketersediaan *tangible* (berwujud) yang diberikan kepada guru. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan populasi siswa kelas XI PH3, XI PH4, XI K1, XI K5 di SMKN 9 Padang yang berjumlah 135 orang dengan sampel 101 orang. Besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan *proportional random sampling*. Instrument penelitian yang digunakan adalah angket dengan model skala likert tentang pelayanan guru praktik di laboratorium yang berjumlah 40 item. Sebelum angket tersebut digunakan sudah terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang terkumpul diolah dengan mencari skor rata-rata dan tingkat capaian rata-rata. Dari hasil pengolahan tersebut diperoleh bahwa pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 Padang dari aspek pelayanan guru praktik di SMKN 9 Padang dilihat dari dimensi *responsiveness* guru (cepat tanggap dan ketepatan). Menurut hasil penelitian siswa memperoleh skor rata-rata 3,95 dengan kategori baik. Pelayanan guru praktik di SMKN 9 Padang dilihat dari dimensi *reliability* guru (terpercaya dan kehandalan guru). Menurut hasil penelitian siswa memperoleh skor rata-rata 4,01 dengan kategori. Pelayanan guru praktik di SMKN 9 Padang dilihat dari dimensi *tangible* guru (ketersediaan fasilitas dan kesediaan personil). Menurut hasil penilaian siswa memperoleh skor rata-rata 4,03 dengan kategori baik. Pelayanan guru praktik di SMKN 9 Padang dilihat dari dimensi *assurance* guru (kemampuan tenaga guru, keramah-tamahan, dan komunikasi). Menurut hasil penelitian siswa memperoleh skor rata-rata 4,00 dengan kategori baik. Pelayanan guru praktik di SMKN 9 Padang dilihat dari dimensi *emphaty* guru (perhatian terhadap siswa dan pemahaman kemampuan siswa). Menurut hasil penelitian siswa memperoleh skor rata-rata 4,002 dengan kategori baik. Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat ditarik kesimpulan 5 indikator dari 9 sub indikator yang penulis teliti mencapai kriteria baik dengan skor rata-rata 4,002.

Keywords: pelayanan guru praktik



Licensees may copy, distribute, display and perform the work and make derivative works and remixes based on it only if they give the author or licensor the credits ([attribution](#)) in the manner specified by these. Licensees may copy, distribute, display, and perform the work and make derivative works and remixes based on it only for [non-commercial](#) purposes.

Pendahuluan

Pendidikan adalah salah satu aspek penting faktor penting dalam pembangunan satu Negara. Pelayanan guru praktik di laboratorium sangat penting untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia. Sebagai pelaku utama dalam proses pembelajaran, guru memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan pendidikan yang diharapkan. Oleh karena itu, guru harus memiliki kualitas pelayanan yang baik bagi siswa. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas guru adalah dengan memberikan pelatihan laboratorium. Laboratorium merupakan tempat yang ideal untuk mengembangkan keterampilan praktis guru dalam mengajar. Namun, pelayanan guru praktik di laboratorium masih menemui banyak kendala. Beberapa hambatan tersebut antara lain kurangnya fasilitas laboratorium yang memadai, kurangnya pelatihan bagi guru dalam penggunaan alat dan bahan laboratorium, kurangnya pengawasan penggunaan alat dan bahan laboratorium, kurangnya tenaga pengajar yang berkualitas, serta kurangnya dukungan dari pihak sekolah. Oleh karena itu, pelayanan guru praktik di laboratorium sangat relevan untuk dilakukan.

Wakhid. (2017) pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa, pemerintah mempunyai fungsi menyelenggarakan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dari pengawasan atau bentuk-bentuk pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, utilitas umum, dan lain-lain. Pertiwi, Tasya. suatu pelayanan dikatakan baik atau memuaskan apabila memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Setijaningrum. (2009) pelayanan merupakan rangkaian kegiatan dan dengan demikian merupakan proses yang terjadi secara teratur dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan manusia dalam suatu masyarakat. Pelayanan adalah berusaha untuk melayani sedangkan melayani adalah membantu (mengelola) seseorang untuk membutuhkan sesuatu. Masyar. (2011) pelayanan adalah salah satu dari kegiatan berikut: keuntungan dalam kelompok dalam memberikan kepuasan yang hasilnya secara fisik dan tidak bergantung pada produk. Batinggi., dan Ahmad. (2014) pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa.

Samion, dan Nuryanti (2022) guru adalah pendidik profesional yang tugas utamanya mendidik, mengajar, melatih, menilai, membimbing dan mengevaluasi peserta didik melalui pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. Rahmiyati (2008) kemampuan dan kompetensi guru diharapkan memiliki kemampuan manajemen dan kemampuan perencanaan pribadi, mengatur, melaksanakan dan mengevaluasi semua kegiatan yang berkaitan dengan pembelajaran laboratorium mengacu pada kompetensi yang terdiri dari pengalaman dan kemampuan memahami fakta dan konsep, meningkatkan keterampilan, dan mengajarkan perilaku dan tata karma. Sikap siswa juga memegang peranan penting dalam proses yang berlangsung pada pembelajaran di laboratorium. Dapat disimpulkan pelayanan guru praktik bertujuan untuk memberikan siswa pengalaman langsung yang membantu mereka memahami konsep yang diajarkan di kelas. Dalam pelayanan guru yang sebenarnya, guru harus mampu memberikan arahan dan bimbingan yang jelas sesuai untuk untuk siswa agar siswa dapat memahami konsep dengan baik. Pelayanan guru praktik di laboratorium merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan guru kepada siswa dalam bentuk praktikum di laboratorium.

Richard decaprio (dalam SMK ULIL) laboratorium merupakan fasilitas dan tempat dalam suatu lembaga pendidikan. Mendukung proses pembelajaran yang berkaitan dengan pengukuran, pengujian, pengembangan, pemahaman, pengembangan keterampilan, dan inovasi berdasarkan bidang kerja yang ada di sekolah atau di sector pendidikan. Dapat kita pahami laboratorium sebagai tempat sekelompok orang melakukan berbagai kegiatan penelitian, observasi, pelatihan dan pengujian ilmiah, dan merupakan jalan antara teori dan praktik dari berbagai disiplin ilmu. Harun dan Nasir (2020) laboratorium diharapkan dapat mendukung proses pengajaran untuk mencapai tujuan tersebut sehingga upaya peningkatan prestasi belajar siswa semakin meningkat. Kenyataannya masih banyak sekolah yang belum memanfaatkan laboratorium sebagai media pembelajaran yang efektif.

Dengan begitu bias disimpulkan bahwa pelayanan guru praktik di laboratorium adalah suatu bentuk layanan yang diberikan guru kepada siswa dalam bentuk pratikum di laboratorium. Pelayanan guru praktik bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada siswa siswa dalam memahami konsep yang diajarkan di kelas. Dalam pelayanan guru praktik, guru harus mampu memberikan pengarahan yang jelas dan tepat kepada siswa, sehingga siswa dapat memahami konsep tersebut dengan baik. Pelayanan guru praktik di laboratorium adalah suatu bentuk layanan yang diberikan oleh guru kepada siswa dalam bentuk praktikum di laboratorium.

Untuk mengukur mutu layanan guru dalam konteks pendidikan tentunya tidak terlepas dari upaya peningkatan kualitas pendidikan itu sendiri. Pararusman dkk (dalam Nurdin Ismail, 2019:20), zeitham (dalam mulyawan rahman, 2016:63), dan lovelock (dalam wasistiono sadu 2013) dan fitsimmons (dalam wasistiono, 2013) juga menemukan bahwa lima penentu mutu layanan, diantaranya: 1) tangible, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses pengajaran antara lain: perpustakaan, laboratorium, lapangan olahraga, dan fasilitas lain yang biasa digunakan oleh siswa dalam proses pembelajaran. 2) reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu, akurat dan memuaskan. Berhubungan dengan kemampuan guru memberikan layanan proses belajar mengajar yang berkualitas berdasarkan apa komitmen, konsisten, dan sekolah yang telah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa. 3) responsiveness, keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Guru bersedia mendengar dan menanggapi keluhan siswa tentang masalah sekolah, baik masalah belajar mengajar maupun masalah pribadi. 4) assurance mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari pekerja, dan tidak adanya bahaya, risiko. Di antara layanan lainnya, guru memiliki kemampuan untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan terhadap komitmen siswa terhadap sekolah. 5) empati meliputi hubungan yang mudah, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Salah satu pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa dan upayanya untuk mewujudkan kebutuhan tersebut adalah kepekaan guru yang tajam terhadap kebutuhan siswa.

Meskipun konteks diatas demikian, peneliti melihat permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 Padang. Adapun fenomena yang peneliti temukan sebagai berikut: siswa mengalami kesulitan dalam melakukan praktek, respon yang diberikan guru terkesan lambat. Hal ini terlihat dari beberapa siswa yang sering tertinggal pelajaran dibandingkan teman lainnya. Siswa mengalami kesulitan dalam melakukan praktik, siswa enggan bertanya kepada guru. Hal ini terlihat dari kecenderungan siswa memilih meminta bantuan kepada temannya. Adanya siswa yang kesulitan dalam mengerjakan tugas yang berhubungan dengan praktek yang dilakukan. Hal ini terlihat 30% siswa sibuk bertanya kepada guru maupun siswa lain tentang apa saja yang harus dilakukan dalam melakukan praktek tersebut. Beberapa siswa harus dikelompokkan saat melakukan praktek. Hal ini karena kurangnya alat peraga yang digunakan dan siswa harus melakukan praktek secara bergiliran dengan alat yang sama.

Adapun tujuan penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan pelayanan guru praktik terhadap sikap responsiveness (daya tanggap) guru dalam memberikan pelayanan selama melaksanakan pembelajaran di laboratorium SMKN 9 Padang. Untuk mendeskripsikan pelayanan guru praktik dilihat dari segi assurance (jaminan) guru dalam memberikan pengetahuan selama melaksanakan praktek di SMKN 9 Padang. Untuk mendeskripsikan pelayanan guru praktik terhadap sikap empati guru dalam memberikan pelayanan selama melaksanakan pembelajaran di laboratorium SMKN 9 Padang. Untuk mendeskripsikan pelayanan guru praktik terhadap tingkat reliability (keandalan) yang diberikan guru kepada siswa ketika melaksanakan pembelajaran di laboratorium SMKN 9 Padang. Untuk mendeskripsikan pelayanan guru praktik mengenai kesediaan tangible (berwujud) yang diberikan kepada siswa ketika melaksanakan kegiatan pembelajaran di laboratorium SMKN 9 Padang.

Metode

Jenis penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di SMKN 9 Padang dengan populasi pada penelitian ini adalah siswa kelas XI PH3, XI PH4, XI K1, XI K5 SMKN 9 Padang yang berjumlah 135 orang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 101 orang dengan menggunakan teknik stratified random sampling. Instrument penelitian berupa angket dengan model skala likert yang terdiri dari 40 item soal, yang telah teruji validitas dan reliabilitas dibantu dengan program spss 20. kriteria alternatif jawaban terdiri 5 (lima) alternatif yaitu, selalu, sering, kadang-kadang, jarang dan tidak pernah dengan skor instrument 5, 4, 3, 2, 1. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dengan menggunakan rumus rata-rata (mean) yang disajikan dalam bentuk table.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Hasil pengolahan data mengenai pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 Padang pada penelitian ini ditinjau dari indikator responsiveness guru (cepat tanggap dan ketepatan), reliability guru (terpercaya dan kehandalan guru), tangible (kesediaan personil dan ketersediaan fasilitas), assurance (kemampuan tenaga guru, keramah-tamahan dan komunikasi) dan empathy (perhatian terhadap siswa dan pemahaman kemampuan siswa). Berdasarkan dari hasil yang telah peneliti lakukan mendapatkan informasi mengenai pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 Padang dapat dilihat berdasarkan table 1 berikut ini:

Tabel 1.
Rekapitulasi pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 Padang

No.	Responsiveness	Skor Rata-rata	Kategori
1	Cepat tanggap	3,99	Baik
2	Ketepatan	3,91	Baik
Rata-rata		3,95	Baik

No.	Reliability	Skor Rata-rata	Kategori
1	Terpercaya	3,97	Baik
2	Kehandalan guru	4,05	Baik
Rata-rata		4,01	Baik

No.	Tangible	Skor Rata-rata	Kategori
1	Kesediaan fasilitas	4,05	Baik
2	Ketersediaan personil	4,01	Baik
Rata-rata		4,03	Baik

No.	Assurance	Skor Rata-rata	Kategori
1	Kemampuan tenaga guru	3,91	Baik
2	Keramah-tamahan	4,02	Baik
3	Komunikasi	4,07	Baik
Rata-rata		4,00	Baik

No.	Emphaty	Skor Rata-rata	Kategori
1	Perhatian terhadap siswa	4,06	Baik
2	Pemahaman kemampuan siswa	4,02	Baik
Rata-rata		4,04	Baik

Berdasarkan table 1 diatas dapat dilihat bahwa skor tertinggi pada data mengenai pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 Padang menurut penilaian siswa skor tertinggi terdapat pada dimensi tangible dengan skor rata-rata 4,03. Sedangkan skor terendah terdapat pada dimensi responsiveness guru dengan capaian skor rata-rata 3,95. Jadi, dari hasil perhitungan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 Padang berada pada kategori baik yang berarti kondusif dengan perolehan skor rata-rata 4.002.

2. Pembahasan

Pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 padang dilihat dari dimensi responsiveness (cepat tanggap dan ketepatan). Memperoleh skor rata-rata yaitu 3,95 dengan kategori baik. Ada 2 aspek yang diteliti, yang paling tinggi yaitu cepat tanggap dengan skor rata-rata yaitu 3,99 dengan kategori baik. Sedangkan skor terendah pada aspek ketepatan yang mencapai skor rata-rata 3,91 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan guru praktik di laboratorium dilihat dari dimensi responsiveness guru sudah baik dan kondusif namun perlu dioptimalkan lagi.

Pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 padang dilihat dari dimensi reliability (terpercaya dan kehandalan guru). Memperoleh skor rata-rata yaitu 4,01 dengan kategori baik. Ada 2 aspek yang diteliti, yang paling tinggi yaitu kehandalan guru dengan skor rata-rata yaitu 4,05 dengan kategori baik. Sedangkan skor terendah pada aspek terpercaya yang mencapai skor rata-rata 3,97 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan guru praktik di laboratorium dilihat dari dimensi reliability guru sudah baik atau kondusif namun perlu dioptimalkan lagi.

Pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 padang dilihat dari dimensi tangible (kesediaan personil dan ketersediaan fasilitas). Memperoleh skor rata-rata yaitu 4,03 dengan kategori baik. Ada 2 aspek yang diteliti, yang paling tinggi yaitu ketersediaan fasilitas dengan skor rata-rata yaitu 4,06 dengan kategori baik. Sedangkan skor terendah pada aspek kesediaan personil dengan skor rata-rata 4,00 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan guru praktik di laboratorium dilihat dari dimensi tangible sudah baik atau kondusif namun perlu dioptimalkan lagi.

Pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 padang dilihat dari dimensi assurance (kemampuan tenaga guru, keramah-tamahan dan komunikasi). Memperoleh skor rata-rata yaitu 4,00 dengan kategori baik. Ada 3 aspek yang diteliti, yang paling tinggi yaitu komunikasi dengan skor rata-rata yaitu 4,08 dengan kategori baik. Sedangkan skor terendah pada aspek kemampuan tenaga guru yang mencapai skor rata-rata 3,91 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan guru praktik di laboratorium dilihat dari dimensi assurance sudah baik atau kondusif namun perlu dioptimalkan lagi.

Pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 padang dilihat dari dimensi emphaty (perhatian terhadap siswa dan pemahaman kemampuan siswa). Memperoleh skor rata-rata yaitu 4,02 dengan kategori baik. Ada 2 aspek yang diteliti, yang mana kedua aspek memiliki nilai yang sama yaitu 4,02 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan guru praktik di laboratorium dilihat dari dimensi emphaty guru sudah baik atau kondusif namun perlu dioptimalkan lagi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian serta penelitian mengenai pelayanan guru praktik di laboratorium SMKN 9 padang dapat disimpulkan secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata menurut persepsi siswa 4,002. Dari masing-masing sub indikator yaitu pelayanan guru praktik dalam responsiveness guru (cepat tanggap dan ketepatan), pelayanan guru praktik dalam reliability guru (terpercaya dan kehandalan guru), pelayanan guru praktik dalam tangible (ketersediaan fasilitas dan kesediaan personil), pelayanan guru praktik dalam assurance guru (kemampuan tenaga guru, keramah-tamahan dan komunikasi), pelayanan guru praktik dalam empathy guru (perhatian terhadap siswa dan pemahaman kemampuan siswa). Untuk itu responsiveness, reliability, tangible, assurance dan empathy guru dalam pelayanan guru praktik sangat perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar pelayanan guru praktik dapat menjadi semakin kondusif dan meningkatkan semangat dan produktivitas dalam melaksanakan tugas, sehingga tujuan pelayan dalam pembelajaran dapat tercapai.

Referensi

- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Pengertian Pelayanan Umum Dan Sistem Manajemen. Manajemen Pelayanan Umum, 1-32.
- Harun Al Rasyid, M., & Nasir, M. P. (2020). Mengelola Laboratorium Ipa Sekolah. Penerbit Lakeisha.
- Masyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2).
- Maulidiah, Sri. (2014). Pelayanan Publik. Bandung: Cv Indra Prahasta.
- Mulyawan, Rahman. (2016). Birokrasi Dalam Pelayanan Publik: Unpad Press
- Nurdin, Ismail. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. Bandung: Media Sahabat Cendikia.
- Pertiwi, A., Tasya, S. N., Kuliah, U. M. T. M., Dosen, N., & Rahadian, I. A. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publlik
- Rahmiyati, S. (2008). Keefektifan Pemanfaatan Laboratorium Di Madrasah Aliyah Yogyakarta. Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan, 11(1).
- Samiun, M. I., & Nuryanti, S. (2022). Analisis Peran Guru Dalam Pemanfaatan Laboratorium Kimia Di Sekolah. Media Eksakta, 18 (2), 127-132.
- Setijanungrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. Jurnal Tapis, 1(14). 53-59.