

**PENINGKATAN KAPASITAS KINERJA DAN PELAYANAN AKADEMIK
LABORATORIUM INTEGRASI UIN SUNAN AMPEL SURABAYA BERBASIS
APLIKASI PROGRAM KERJA MENUJU WORLD CLASS UNIVERSITY**

Oleh

Merlin Apriliyanti¹, Ilham²

¹Laboratorium Sistem Informasi, Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri
Sunan Ampel Surabaya

Jl. Ahmad Yani 117, Surabaya, Jawa Timur

²Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknologi, Fakultas Sains Dan Teknologi,
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Jl. Ahmad Yani 117, Surabaya, Jawa Timur

Email: ¹konclen2016@yahoo.co.id, ²ilham@uinsby.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menyusun pengaruh kinerja terhadap layanan laboratorium integrasi UIN Sunan Ampel Surabaya. Selama ini proses pengelolaan dan penggunaan laboratorium integrasi Uin Sunan Ampel belum dilakukan secara baik dan cukup menyulitkan dalam melakukan pemetaan penjadwalan penggunaan laboratorium karena berbagai kepentingan, dan minimnya pemahaman kebijakan dan aturan yang baku tentang pengelolaan laboratorium integrasi dan ini cukup merepotkan dan menjadi kendala dalam pelaksanaan kegiatan di laboratorium integrasi. Para pengelola laboratorium integrasi belum memahami dengan benar tugas dan tanggungjawabnya sebagai laboran dan belum ada informasi yang benar-benar dapat di jadikan referensi dan rujukan untuk melakukan kerja dan sistem penjadwalan laboratorium integrasi yang baik, semua masih belum tertata dengan baik dan benar. Dalam hal pengelolaan dan penjadwalan penggunaan laboratorium integrasi membutuhkan suatu sistem informasi yang efektif dan efisien yang nantinya diharapkan dapat memudahkan pengelola laboratorium seperti laboran dapat bekerja dengan baik sesuai dengan tugas jabatannya. Tujuan dari kegiatan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh kinerja terhadap layanan laboratorium integrasi UIN Sunan Ampel Surabaya. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penarikan sampelnya menggunakan teknik *Purposive Random Sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh kinerja terhadap layanan laboratorium integrasi yang dapat mengoptimalkan kinerja dan efektifitas penggunaan laboratorium integrasi sehingga produktifitas kerja dan pemberdayaan laboratorium menjadi lebih optimal.

Kata Kunci: Kapasitas, Kinerja, Layanan, Laboratorium Integrasi, dan Perguruan Tinggi

PENDAHULUAN

Pelayanan laboratorium pada mahasiswa dilaboratorium integrasi sangat dibutuhkan untuk menjamin kenyamanan praktikum dan penelitian. Pelayanan meningkatkan kualitas peningkatan pembelajaran. Peningkatan kualitas dan daya saing harus didukung dengan tersedianya laboratorium yang representatif dan memenuhi standar pelayanan yang baik.

Laboratorium Terpadu sebagai salah satu laboratorium merupakan sarana yang dapat dimanfaatkan untuk pelayanan mahasiswa yang melakukan penelitian (Jurnal *Chemica*, 2011). Pelayanan laboratorium yang ideal akan memperlihatkan bahwa eksistensi laboratorium sangat dibutuhkan sebagai tempat untuk mempraktekkan teori atau bahkan mengembangkan ilmu pengetahuan, bukan hanya sebagai

pelengkap kewajiban memprogram mata kuliah. Oleh karena itu, lingkungan yang selalu bersifat akademis harus menjadi warna dalam laboratorium tersebut. Hal ini akan menciptakan budaya berfikir akademis yang akan menjadi karakteristik mahasiswa bahkan setelah lulus nantinya. Laboratorium yang baik harus tumbuh sehingga mahasiswa merasakan manfaat selama dan setelah kegiatan di laboratorium berlangsung. Pengamatan tim Standard Operasional Precedures (SOP). Penelitian ini yang bertujuan untuk melakukan pengujian pengaruh peningkatan kinerja terhadap layanan laboratorium integrasi sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dari laboratorium integrasi UINSA. Penelitian ini dimulai dari identifikasi, analisis, evaluasi, hingga treatment untuk menangani berbagai kekurangan yang terjadi, sehingga laboratorium integrasi UINSA dapat menerapkan manajemen kerja yang baik dan meningkatkan kinerja dan layanan laboratorium integrasi. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui tentang pengelolaan laboratorium Integrasi, dengan judul penelitian “Peningkatan Kapasitas Kinerja Dan Pelayanan Akademik Laboratorium Integrasi Uin Sunan Ampel Surabaya Berbasis Aplikasi Program Kerja Menuju World Class University”. Rumusan masalah penelitian ini adalah apakah Kinerja berpengaruh terhadap Pelayanan Laboratorium Integrasi di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya?. Dengan tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan mengalisis pengaruh kinerja terhadap pelayanan akademik Laboratorium Integrasi di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau suatu kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran,

visi dan juga misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan yang strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolok ukur yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolok ukur keberhasilannya.

Kinerja menurut Besnadin dan Russel (1993:135) “Kinerja adalah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiata selama peeiode waktu tertentu”. Sedangkan menurut Suyadi Prawirosentono (1992:2), kinerja merupakan suatu hasil kerja yang mmpu dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang yang berada dalam suatu organisasi, sesuai dengan yang menjadi wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar suatu hukum serta sesuai dengan moral dan etika. Pendapat Whittaker dan Simons yang telah dikutip dari LAN RI dalam buku tentang Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah (2005:5), menjelaskan bahwa pengertian kinerja pegawai mengandung definisi: Pengukuran kinerja yaitu suatu metode yang digunakan untuk menilai kemajuan yang telah dicapai akan dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Menurut Kusriyanto dalam buku Mangkunegara (2006:9) mendefinisikan kinerja karyawan adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam). Amstrong dan Baron dalam buku Wibowo (2012:7) mendefinisikan kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Berdasarkan beberapa

definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja baik dari kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai per satuan periode waktu pada pelaksanaan tugas kerjanya seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Michel dalam Rizky (2001:15) menggunakan lima indikator yaitu:

1. Kualitas Kerja (Quality of Work), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen/penggunanya atau tidak.
2. Komunikasi (Communication), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen.
3. Kecepatan (Promptness), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai atau karyawan dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan juga peningkatan kerja.
4. Kemampuan (Capability), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin.
5. Inisiatif (Initiative), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

2.2 Layanan

Layanan menurut Kotler dalam Algifari (2015:2) yaitu, "Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu". Pelayanan menurut Hardiyansyah (2011:11) diartikan sebagai, "Aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain". Sedangkan pelayanan menurut pendapat Sampara dalam Sinambela (2014:5) adalah, "Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, menyediakan kepuasan pelanggan. "Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Trigiono menyatakan bahwa, pelayanan yang baik yaitu melayani masyarakat setiap saat, secara cepat, sopan, ramah, memuaskan serta profesional karena kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu standar yang harus dicapai oleh organisasi karena dengan berkualitas berarti kita memuaskan orang yang dilayani, baik secara internal maupun eksternal dalam artian mengoptimalkan atas pemenuhan atau persyaratan pelanggan masyarakat. Sedangkan menurut Sampara, menagrtikan bahwa dalam kualitas pelayanan bisa diberikan kepada pelanggan yang sesuai dengan standar pelayan yang telah dibekukan dan menjadi pelayanan yang baik (Aryad, 2018: 19-21).

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), bahwa terdapat lima indikator Layanan yaitu sebagai berikut:

1. Reliability (Keandalan) Yaitu kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang akurat
2. Responsiveness (Ketanggapan) Yaitu menggambarkan keinginan untuk menolong pelanggan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat.
3. Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk meyakinkan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
4. Empathy (Empati) Yang merupakan kepedulian, perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.
5. Tangibles (Berwujud) adalah wujud fisik fasilitas, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metoda statistika. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metoda

kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variable yang diteliti. Adapun Populasi dan Sampel Penelitian adalah sebagai berikut :

a. Populasi Penelitian

Populasi Penelitian ini adalah Laboratorium Integrasi UIN Sunan Ampel Surabaya yang terdiri dari petugas yang tersebar pada unit-unit administrasi laboratoium integrasi.

b. Sampel Penelitian

Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Purposive random sampling*. *Purposive Random sampling* adalah tehnik pengampilan sampel yang didasarkan atas probabilitas bahwa setiap unit sampling memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel (Latipun, 2011). Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa, tendik dan Dosen yang mengajar dilaboratorium integrasi. Penetapan sampel dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjangring sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber di laboratoium integrasi UIN Sunan Ampel Surabaya. Sumber Datanya adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2007). Dalam penelitian ini mengambil data dengan membagikan angket pada objek penelitian seperti mahasiswa, dosen dan petugas laboratorium integrasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

b. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data ini biasanya berupa data dokumentasi atau data laporan yang sebelumnya telah tersedia (Azwar, 2007).

Dalam penelitian ini mengambil data dari dokumentasi, laporan, artikel serta informasi lain yang berhubungan dengan penelitian laboratorium integrasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

c. Instrumen Penelitian

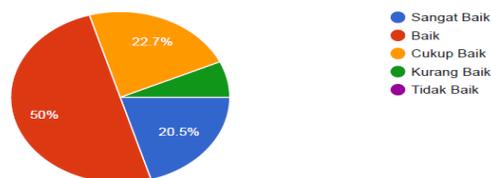
Alat pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini berupa angket(kuisisioner) yaitu angket kinerja dan pelayanan laboratorium yang di sebarakan pada responden seperti mahasiswa, dosen, petugas dan pimpinan laboratorium integrasi UINSA.

Teknik Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial dan analisis regresi linear digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Ghozali 2011:7). Analisis regresi sederhana merupakan alat pengukuran untuk menguji pengaruh antara variabel bebas X (independen) adalah kinerja dengan variabel terikat Y (dependen) adalah layanan Laboratorium Integrasi UINSA.

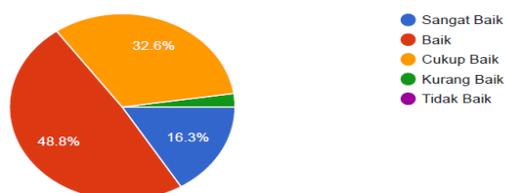
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuisisioner yang sudah disebarakan di UIN Sunan Ampel di peroleh hasil data dan informasi sebagai berikut;

1. Kecepatan Pelayanan petugas laboratorium saat praktikum



2. Konsistensi Petugas dalam memberikan pelayanan



Gambar 2. Survei Konsistensi Petugas dalam memberikan pelayanan

4.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Data terkait Kapasitas Kinerja dan Layanan

- Hasil uji validitas pada variabel pelayanan Laboratorium diperoleh nilai koevisien validitas antara 0,589 sampai 0,857 ($r > 0,30$) yang berarti seluruh butir pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini valid. Kemudian hasil uji validitas pada variabel kapasitas kinerja diperoleh nilai koevisien validitas antara 0,594 sampai 0,880 ($r > 0,30$) yang berarti seluruh butir pernyataan kapasitas kinerja yang digunakan dalam penelitian ini seluruhnya valid.
- Hasil uji reliabilitas melalui teknik Alpha Cronbach's pada variabel pelayanan laboratorium sebesar 0,978 ($\alpha > 0,70$); demikian juga variabel kapasitas kinerja diperoleh nilai 0,972 ($\alpha > 0,70$) yang berarti kedua instrumen penelitian yang dijadikan alat ukur tergolong handal.

4.2 Hasil Pengukuran Kapasitas Kinerja dan Pelayanan Laboratorium Integrasi UINSA

4.2.1 Analisis Inferensial

Analisis Statistik inferensial yaitu sebuah metode yang mampu dipakai untuk menganalisis kelompok kecil dari data induknya atau sample yang diambil dari populasi sampai pada peramalan dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis akan dilakukan pada Pelayanan akademik dan Kapasitas Kinerja. Pelayanan Akademik diketahui dari Tabel 4.1 dan Kinerja terlihat pada table 4.2 sebagai berikut.

Tabel 1. Pelayanan Akademik

Pelayanan Akademik	Interval Skor	f	%
Sangat Efektif	$X > 174$	3	7%
Efektif	$153 < X \leq 174$	8	18%
Cukup Efektif	$132 < X \leq 153$	22	50%
Kurang Efektif	$111 < X \leq 132$	7	16%
Tidak Efektif	$X \leq 111$	4	9%
Total		44	100%

Pada Tabel 4.1 menunjukkan 50% pelayanan di laboratorium tergolong cukup efektif

Tabel 2. Kapasitas Kinerja

Kapasitas Kinerja	Interval Skor	f	%
	$X > 147$	4	9%
Sangat Baik	$129 < X \leq 147$	4	9%
Baik	$111 < X \leq 129$	24	55%
Cukup Baik	$93 < X \leq 111$	10	23%
Kurang Baik	$X \leq 93$	2	5%
Buruk			
Total		44	100%

Dari Tabel 2 tersebut Kapasitas Kinerja menunjukkan 55% petugas laboratorium tergolong memiliki kapasitas cukup baik, namun demikian 23% petugas masih tergolong kurang baik.

4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Secara Parsial

Supaya mengetahui terdapatnya pengaruh kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan laboratoium integrasi maka dapat dilakukan analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Untuk memudahkan dalam pengolahan dan menganalisis data, maka peneliti menggunakan alat bantu *IBM SPSS Statistics 16*.

Tabel 3 Uji Regresi Linier Parsial

No	Indikator	R square	Persen tase(%)
1.	Pengaruh Quality (X_1) Terhadap Pelayanan (Y)	0,246	24.6%
2.	Pengaruh Komunikasi (X_2) Terhadap Pelayanan (Y)	0.525	52.5%
3.	Pengaruh Kecepatan	0.550	55%
4.	Pengaruh Kemampuan (X_4) Terhadap Pelayanan (Y)	0.522	52.2%
5.	Pengaruh Inisiatif	0.386	38.6%

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dimana dari tabel tersebut dapat terlihat variabel yang memiliki pengaruh paling besar dibandingkan dengan variable lainnya, variabel yang memiliki pengaruh yang paling besar adalah variabel X3 yaitu variable Kecepatan yang memiliki nilai R square sebesar 0,450 dengan persentase sebesar 55%.

4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Secara Simultan

Pada tabel tersebut, dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*Independent*) dalam menerangkan variabel terkait (*dependett*). Dari tabel di atas diketahui bahwa R^2 sebesar 0,706, hal ini berarti 70,6% yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi pelayanan, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh variabel pelayanan laboratorium, dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Tidak ada pengaruh kinerja pegawai dengan pelayanan Laboratorium Integrasi UINSA.

H_a = Ada pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai dengan pelayanan Laboratorium Integrasi UINSA.

Berdasarkan tabel uji F dapat dilihat bahwa dalam pengujian regresi menunjukkan hasil F hitung sebesar 84,740 dengan signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dimana nilai F hitung lebih besar dari F tabelnya, berarti variabel kinerja pegawai (X) berpengaruh terhadap pelayanan (Y).

4.5 Pengaruh Parsial Kinerja Terhadap Layanan Laboratorium Integrasi UINSA

1. Pengaruh Kualitas Kerja (X1) Terhadap Pelayanan Laboratorium (Y).

Menurut Robbins (2006:260) menekankan bahwa kualitas kerja diukur dari persepsi seorang pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang telah dihasilkan serta

kemampuan seorang pegawai. Oleh karena itu, kinerja pegawai pada laboratorium integrasi UINSA diukur dengan persepsi atau tanggapan dari responden yaitu pengguna lab baik yang sudah menggunakan lab maupun yang sementara menjadwalkan praktikum laboratorium.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial. Diperoleh hasil bahwa Quality (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Pelayanan laboratorium (Y). Hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa R^2 sebesar 0.246, hal ini berarti 24,6% yang menunjukkan bahwa Quality kerja berpengaruh terhadap pelayanan pada laboratorium integrasi UINSA terbukti kebenarannya dan dinyatakan diterima.

2. Pengaruh Komunikasi (X2) Terhadap Layanan Laboratorium (Y).

Menurut Hasibun (2002:59) yang termasuk dalam penilaian kinerja pegawai adalah kesediaan pegawai berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai atau karyawan lain secara vertikal dan horizontal di dalam maupun di luar sehingga hasil pekerjaannya lebih baik. Oleh karena untuk mengukur kinerja pegawai dalam aspek komunikasi pada laboratorium integrasi UINSA dilihat dari segi kemampuannya dalam melakukan komunikasi dan bekerjasama untuk meningkatkan hasil kerjanya.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial. Diperoleh hasil bahwa Komunikasi (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Pelayanan Lab (Y). Hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa R^2 sebesar 0,525, hal ini berarti 52,5% yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di laboratorium integrasi UINSA kebenarannya dan dinyatakan diterima.

3. Pengaruh Kecepatan (X3) Terhadap Kualitas Layanan Laboratorium (Y).

Menurut Besnadin dan Russel (1993:135), kinerja adalah catatan yang

dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode tertentu. Oleh karena itu, untuk mengukur kinerja pegawai di laboratorium integrasi UINSA dapat dilihat dari banyaknya hasil kerja yang dihasilkan dilihat dari waktu kerja. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial. Diperoleh hasil bahwa Kecepatan (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap Pelayanan lab (Y). Hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa R² sebesar 0.550, hal ini berarti 55% yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap pelayanan di laboratorium integrasi UINSA terbukti kebenarannya dan dinyatakan diterima.

4. Pengaruh Kemampuan (X4) Terhadap Layanan Laboratorium Integrasi (Y)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial. Diperoleh hasil bahwa Kemampuan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Pelayanan Lab (Y). Hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa R² sebesar 0.522, hal ini berarti 52,2% yang menunjukkan bahwa kemampuan berpengaruh terhadap pelayanan di laboratorium integrasi UINSA terbukti kebenarannya dan dinyatakan diterima. Hal ini diperkuat dari pernyataan Gibson (1990:40) yang mengatakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan, dijelaskan bahwa pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasinya.

5. Pengaruh Inisiatif (X5) Terhadap Layanan Laboratorium (Y)

Dalam melaksanakan suatu tugas kerja, terkadang terjadi suatu hambatan atau masalah dalam penyelesaiannya, oleh karena itu setiap pegawai harus memiliki kemampuan, kreatifitas dan inisiatif agar dapat menyelesaikannya tanpa menunggu harus ada bantuan dari orang lain, sebagaimana diungkapkan oleh Hasibun (2002:59), bahwa penilaian kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitas untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat

bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial. Diperoleh hasil bahwa Inisiatif (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Pelayanan (Y).

Hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa R² sebesar 0,386, hal ini berarti 38,6% yang menunjukkan bahwa inisiatif berpengaruh terhadap pelayanan di laboratorium integrasi UINSA terbukti kebenarannya dan dinyatakan diterima.

4.6 Pengaruh Simultan Kinerja Terhadap Layanan Laboratorium Integrasi UINSA

Salah satu potret pelayanan ada pada layanan Pendidikan laboratorium integrasi UINSA. Sebab, UINSA ini melaksanakan pelayanan pada bidang Pendidikan. Untuk itu, dalam merealisasikan pentingnya pelayanan dalam bidang Pendidikan, maka perlu peningkatan kinerja dari pegawai yang memberikan pelayanan. Hasil penelitian ini nilai F hitung sebesar 84,740 sedangkan F tabel sebesar 4,04. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dan nilai F tabel, sehingga disimpulkan bahwa semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen yang berarti dan hipotesis Ho diterima yang menyatakan bahwa “pengaruh secara simultan kinerja terhadap kualitas pelayanan pada laboratorium integrasi UINSA ditentukan oleh dimensi kualitas kerja (quality of work), komunikasi (communication), kecepatan (promptness), kemampuan (capability), dan inisiatif (initiative). Besar pengaruh atau berkontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 70,6% dan sisanya 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian, sementara tingkat hubungan antar variabel yang “sangat kuat”. Artinya jika kinerja mengalami kenaikan satu satuan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kinerja mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan. Hal ini dapat dilihat dari pendapat Lewis and Booms (1983) yang

menyatakan bahwa “*serv quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten”. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dapat diukur dari seberapa baik kinerja yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau masyarakat, Hal ini dikuatkan dari hasil kuesioner peneliti dengan sejumlah pegawai dan mahasiswa. Dosen dan umum yang telah mendapatkan proses pelayanan di Laboratorium Integrasi UINSA, beberapa pegawai menyatakan bahwa masih ada beberapa rekan kerja mereka yang belum maksimal dalam menjalankan tanggung jawab dan tugas kerjanya, terlebih dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat juga menilai bahwa kualitas Pelayanan Laboratorium Integrasi UINSA masih belum maksimal, dimana kerap terjadi akademisi kurang mendapatkan pelayanan yang kurang tanggap.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap pelayanan, Lestari (2017) Pengaruh kinerja pegawai, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang, Ada pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang sebesar 7,24%, semakin tinggi kinerja pegawai maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula, sebaliknya semakin rendah kinerja pegawai maka kualitas pelayanan publik juga semakin rendah Kusriyanto dalam buku Mangkunegara (2006:9) mendefinisikan kinerja karyawan adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam), hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang didapatkan peneliti dari hasil kuesioner yang telah disebar yang

berkaitan dengan kecepatan diketahui bahwa banyaknya hasil kerja yang diselesaikan pegawai dapat dilihat dari waktu kerja mendapatkan penilaian cukup baik, hal ini berarti bahwa kinerja petugas laboratorium integrasi UINSA belum maksimal.

Kinerja pegawai merupakan hasil atau cara kerja individu atau pegawai di suatu lingkup organisasi maupun perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan barang maupun jasa yang secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan konsumen atau pengguna jasa tersebut. Dengan demikian dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan public dapat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kinerja pegawai, apabila dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap kinerja pegawai maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan dan sebaliknya.

Pernyataan tersebut juga diperkuat dengan adanya hasil penelitian dari Diana (2017) dengan judul Pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota pada BMT Bina Insan Sejahtera (BIS) Kota Jambi, Terdapat pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota pada koperasi BMT Bina Insan Sejahtera (BIS) Kota Jambi, sebesar 3,997 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka hal ini dapat dikatakan bahwa tingginya kualitas pelayanan anggota disebabkan oleh meningkatnya kinerja karyawan, hal ini juga dibuktikan dari hasil uji koefisien determinansi yang menunjukkan bahwa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan laboratorium sebesar 70,6%, yang berarti bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium yang ada di laboratorium integrasi UINSA.

Dari hasil analisis deskriptif terkait kinerja pegawai (X) dan pelayanan lab (Y), ditemukan bahwa pada variabel kinerja pegawai (X) yaitu pada indikator ke tiga yaitu kecepatan pegawai dalam bekerja masih ada sejumlah kecil pegawai laboratorium integrasi

UINSA yang kurang setuju dengan beberapa kriteria terkait kecepatan dalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada laboratorium integrasi UINSA sudah cukup optimal namun masih harus lebih ditingkatkan, agar kinerja dan kualitas pegawai laboratorium integrasi UINSA dapat semakin meningkat.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa :

1. Sebagian besar kapasitas kinerja yang baik akan mampu memberikan pelayanan sangat efektif, demikian juga sebaliknya bahwa kapasitas yang kurang baik atau buruk menunjukkan pelayanan yang tidak efektif. Nilai chi square menunjukkan probabilitas sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti bahwa ada korelasi antara kapasitas kinerja pegawai dengan pelayanan akademik di laboratorium.
2. Kemudian dari sisi performance indeks(CSI) diperoleh kapasitas kinerja dan pelayanan akademik yang dibawah standar yaitu Nilai CSI pelayanan akademik laboratorium akademi sebesar 57,25 menurut masih tergolong Buruk dengan Nilai Mutu sebesar 2,72 (Buruk) dan Nilai CSI Kapasitas Kinerja sebesar 61,75, masih tergolong Buruk dengan Nilai Mutu sebesar 2,52.
3. Hasil Analisis Inferensial diperoleh hasil bahwa Pelayanan akademik menunjukkan 50% pelayanan di laboratorium tergolong cukup efektif dan Kapasitas Kinerja laboratorium integrasi menunjukkan 55% tergolong memiliki kapasitas cukup baik, namun demikian 23% petugas masih tergolong kurang baik.
4. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi secara parsial diperoleh nilai R² yaitu Pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap pelayanan lab (Y) secara parsial yaitu: Pengaruh kualitas kerja (X1.1) terhadap pelayanan lab (Y) sebesar 0,246 atau 24,6%, Pengaruh komunikasi (X1.2) terhadap pelayanan lab (Y) sebesar 0,525

atau 52,5%, Pengaruh kecepatan (X1.3) terhadap pelayanan (Y) sebesar 0,550 atau 55%, Pengaruh kemampuan (X1.4) terhadap pelayanan (Y) sebesar 0,522 atau 52,2%, Pengaruh inisiatif (X1.5) terhadap pelayanan (Y) sebesar 0,386 atau 38,6%. Sedangkan secara simultan diketahui bahwa R² sebesar 0,706, hal ini berarti 70,6% yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi pelayanan laboratorium dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Saran

1. Meningkatkan performance indeks (CSI) kapasitas kinerja laboratorium integrasi minimal dengan standar cukup baik.
2. Meningkatkan performance indeks (CSI) pelayanan akademik laboratorium minimal dengan standar cukup baik
3. Meningkatkan Pelayanan akademik oleh semua petugas laboratoium menjadi 100% pelayanan di laboratorium tergolong cukup efektif
4. Meningkatkan Pelayanan Akademik laboratorium integrasi UINSA oleh semua petugas sehingga masuk dalam golongan yang baik.
5. Pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan di laboratorium integrasi UINSA, masuk dalam kategori "Baik" namun masih ada beberapa sebagian kecil pengguna yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang dibrikan oleh pegawai. laboratorium integrasi UINSA harus memperhatikan faktor yang dominan berpengaruh terhadap pelayanan adalah kinerja pegawai, maka disarankan agar perlunya meperhatikan dan lebih meningkatkan lagi kinerja pegawai terutama pada aspek inisiatif, hal ini dimaksudkan agar pelayanan dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdi. (2016). Manajemen Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara. Makassar: Edukasi Mitra Grafika
- [2] Afwah. 2012. Pengelolaan Laboratorium Biologi SMA Negeri 1 Demak Dan SMA 3 Demak Dalam Mendukung Pelaksanaan Pembelajaran Biologi. Skripsi. Semarang : IAIN Walisongo.
- [3] Agustiani, N. H. (2010). Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik Terpadu (Sikadu) terhadap Kinerja Individual .Tesis. Program Pascasarjana. Universitas Diponegoro. Semarang
- [4] Anggraeni A. (2013). Pengelolaan Laboratorium Biologi untuk Menunjang Kinerja Pengguna dan Pengelola Laboratorium Biologi SMA Negeri 02 Wonogiri. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- [5] Kendall, Kenneth E. 2010. *Sistems-Analysis-and-Design-8th*. New Jersey : Pearson Education.
- [6] Lestari, D. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. Skripsi. Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- [7] Mahareni, S. (2016). Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KOPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal. Skripsi. Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- [8] Mahsun, M. (2016). Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPF. Makkasau, J. (2016). Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. *EJurnal Kattalogis*, Volume 4 (5). Halaman 51-64.
- [9] Mangkunegara, A. P. (2005). Evaluasi Kinerja Sdm. Bandung: PT. Refika Aditama.
- [10] Mathis, R., Dan Jackson. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- [11] Moeheriono. (2012). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- [12] Niovitta, Y. O., Sudarmaningtyas, P., & Sutomo, E. (2016). Perancangan Prosedur Pengelolaan Masalah Layanan Sistem dan Teknologi Informasi di Laboratorium Komputer Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya. *JSIKA*, 1-7.
- [13] Nurohman, S. (2011). Manajemen Lanoratorium Komputer di Sekolah. Pelatihan Kepala Laboratorium SMP Kab. Temanggung, 1-10.
- [14] Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015. (2015). Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Jakarta.
- [15] Pettalolo, I. (2013). Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tengah. *E Jurnal Katalogis*, Volume 1 (7). Halaman 112-122.
- [16] Pratiwi, I. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Doctoral Dissertation, Perpustakaan. diperoleh dari <http://respository.unpas.ac.id/id/eprint/28104>.
- [17] Prawirosentono, S. (1992). Kebijakan Kinerja Karyawan: Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bisnis Dunia. Yogyakarta: BPF
- [18] Prawirosentono, S., & Primasari, D. (2017). Kinerja Dan Motivasi Karyawan. Yogyakarta: Bpfe.
- [19] Prihartanto, Y. L. (2011). Sistem Informasi Agenda Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Karanganyar. *Journal Speed Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, 53-58.

-
- [20] Purwanto, E. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Semarang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.
- [21] Rahmayanty, N. (2010). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [22] Robbins, P. S. (2006). Perilaku Organisasi. Jakarta: Erlangga
- [23] Rue dan Byars. (1981). Indikator Kerja Pemda, Pendekatan Manajemen dan Kebijakan, Yogyakarta: FISIP UGM
- [24] Ruky, A. S. (2006). Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [25] Sancoko, B. (2011). Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Administrasi dan Organisasi*, Volume 17 (1). Halaman 43-51.
- [26] Simanjuntak, P. J. (2005). Manajemen Dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- [27] Simumora, H. (1997). Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: STIE YKPM
- [28] Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&. Bandung: Alfabeta
- [29] Susilowati. 2012. Administrasi dan Inventarisasi Laboratorium IPA. Artikel Ilmiah. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- [30] Subamia, I.D.P, dkk. (2014). Analisis Kebutuhan Tata Kelola dan Tata Laksana Laboratorium IPA SMP di Kabupaten.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN