

## **STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI LABORATORIUM JURUSAN PENDIDIKAN FISIKA FMIPA UNDIKSHA SINGARAJA**

**I Ketut Budiada<sup>1</sup>, I Ketut Lasia<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Pendidikan Fisika FMIPA UNDIKSHA

<sup>2</sup>Jurusan Pendidikan Kimia FMIPA UNDIKSHA

Jl Udayana No 11 Singaraja Bali

Email : budiad2@yahoo.co.id

**Abstrak:** Tulisan ini bertujuan untuk menggali strategi pelayanan untuk diterapkan di Laboratorium Jurusan Pendidikan Fisika dalam rangka mengatasi beberapa permasalahan yang timbul yang berakibat pada terganggunya kelancaran pelayanan. Berbagai permasalahan di laboratorium yang timbul seperti sirkulasi peralatan yang tidak lancar, peminjaman dan pengembalian alat yang tidak tepat waktu, tidak tertibnya peminjaman, praktikum yang berjalan lebih lama dari alokasi waktu yang diberikan, dan terjadinya kerusakan alat. Hal tersebut tidak hanya membuat laboran kewalahan tetapi juga kurang puasnya praktikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak laboratorium. Usaha-usaha pelayanan prima yang dapat dilakukan antara lain adanya struktur organisasi di laboratorium, kerjasama yang baik antar laboran, tersusunnya jadwal penggunaan laboratorium, adanya mekanisme dan diagram alir peminjaman alat, tersedianya inventarisasi alat dan bahan serta peningkatan sumber daya manusia. Terjalinnnya kerjasama yang baik antara laboran dan pihak pengguna laboratorium akan mengakibatkan praktikum di laboratorium berjalan lancar dan tertib.

**Kata-kata kunci:** laboratorium, strategi pelayanan

**Abstract:** This written aimed to explore the strategy of service applying at physics department of education in order to solve the problems that disturbed practices in the laboratory. Various problems at laboratory like not good circulation of equipment, no queued, longer practices and many tools broken. So that laboratory assistant could not service the student well and no satisfied for the student. The efforts of prima service can be applied in the laboratory like good laboratory organizational structure, good cooperation among the laboratory staff, schedule the use of laboratory, mechanism and flow chart of borrowing equipment, inventarization of materials and tools and also development of human resources. Good cooperation between laboratory staff and users can cause practices in the laboratory run well.

**Keywords:** laboratory, strategy of service

### **PENDAHULUAN**

Jurusan Pendidikan Fisika merupakan salah satu jurusan yang menghasilkan tenaga kependidikan di FMIPA UNDIKSHA Singaraja. Jurusan ini memiliki visi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni serta menghasilkan tenaga kependidikan dan nonkependidikan dalam bidang fisika yang berkualitas dan bersaing tinggi. Untuk menghasilkan tenaga-tenaga yang memiliki kompetensi, menguasai ilmu pengetahuan, terampil dan berpikir positif maka diperlukan penguasaan terhadap kajian fisika secara praktik, analisis hubungan antara kajian

teori dan praktik fisika serta mampu menghasilkan produk media pembelajaran (alat peraga) yang berbasis kontekstual (Anonim, 2013). Salah satu sarana akademik yang diperlukan untuk memadukan konsep dengan realita, aspek teoritis dengan praktek, aspek pengetahuan dengan keterampilan adalah laboratorium (Fadhillah, 2010).

Ada tiga (3) jenis laboratorium di Jurusan Pendidikan Fisika yaitu laboratorium fisika dasar, laboratorium fisika lanjut, dan laboratorium bengkel. Ketiga laboratorium tersebut dikepalai oleh seorang ketua laboratorium yang merupakan dosen tetap Jurusan

Pendidikan Fisika dan tiga orang laboran yang berlatar belakang pendidikan sarjana pendidikan fisika, ekonomi dan teknik mesin. Selama ini, ketiga laboran tersebut melayani 7 mata kuliah yang ada praktikumnya dan 2 mata kuliah yang memerlukan alat peraga dalam setahun. Untuk peminjaman alat peraga, diperlukan 1 set alat oleh satu orang mahasiswa. Selain itu, para laboran juga melayani peminjaman alat yang digunakan untuk penelitian dan PPL oleh mahasiswa.

Pelayanan-pelayanan laboratorium yang diberikan selama ini sudah cukup baik, namun seiring dengan terjadinya peningkatan jumlah mahasiswa (dari 1 kelas menjadi 3 kelas) yang diterima di Jurusan Pendidikan Fisika, pelayanan laboratorium dirasakan kurang memuaskan. Hal ini menimbulkan beberapa permasalahan yang dapat berdampak pada kelancaran proses belajar di laboratorium. Beberapa permasalahan yang terjadi yaitu ketidakdisiplinan pengembalian alat sehingga peredaran alat tidak lancar yang mengakibatkan distribusi alat tidak merata kepada mahasiswa, ketidakdisiplinan waktu peminjaman alat sehingga laboran kewalahan untuk melayani, dan pengawasan laboran yang kurang terhadap mahasiswa sehingga penggunaan alat tidak sesuai *standard operating procedure* (SOP). Permasalahan-permasalahan tersebut berdampak pada pelaksanaan praktikum yang tidak sesuai dengan waktu yang dialokasikan sehingga praktikum berjalan lebih lama. Selain itu, banyak alat-alat baru yang datang tetapi belum optimal penggunaannya yang disebabkan oleh pengetahuan sumber daya manusia (SDM) yang rendah.

Oleh karena itu, sangat penting dilakukan strategi terhadap pelayanan laboratorium di Jurusan Pendidikan Fisika dalam rangka mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi di laboratorium. Strategi-strategi

pelayanan laboratorium yang dilakukan merupakan bagian dari pelayanan prima untuk memenuhi harapan mahasiswa (Yulianti, 2011). Usaha-usaha nyata yang dapat dilakukan untuk memenuhi hal tersebut antara lain memaksimalkan potensi yang ada sehingga mahasiswa akan mendapatkan pelayanan yang adil dan merata, praktikum berjalan dengan tertib dan aman serta nyaman.

## PEMBAHASAN

### Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dimiliki, sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari *service excellent* yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Secara umum definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok yaitu pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika, 2005:3). Menurut Keputusan Menteri PAN Nomer: 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Unsur-Unsur Pelayanan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable,

maka unsur minimal yang harus ada dalam pelayanan adalah sebagai berikut.

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada mahasiswa.
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan- bedakan.
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan mahasiswa terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit laboratorium.

11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga mahasiswa merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### **Standar Mutu Pelayanan**

Mutu pelayanan di laboratorium dapat diukur melalui 3 variabel yaitu :

1. Input (struktur) ialah segala sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pelayanan di laboratorium seperti sumber daya manusia (SDM), dana, fasilitas peralatan, bahan, teknologi, organisasi, informasi dan lain sebagainya
2. Proses interaksi profesional antara pemberi layanan dengan konsumen (mahasiswa/masyarakat)
3. Output/outcome ialah hasil pelayanan, yaitu perubahan yang terjadi pada konsumen (mahasiswa/masyarakat) termasuk perubahan dari konsumen tersebut.

#### **Strategi Pelayanan Laboratorium**

Strategi pelayanan laboratorium adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah pelayanan laboratorium dalam kurun waktu tertentu. Dalam strategi

terdapat koordinasi tim kerja, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan secara rasional, dan efisien (encyclopedia). Strategi pelayanan merupakan bagian dari manajemen laboratorium yaitu usaha untuk mengelola laboratorium berdasar konsep baku. Faktor-faktor yang dapat dikelola dalam usaha terkait dengan pelayanan di laboratorium fisika adalah sebagai berikut.

### **Struktur Organisasi**

Struktur organisasi laboratorium yang baik adalah struktur organisasi yang efisien dan efektif serta terdapat uraian manajemen yang jelas mengenai susunan, fungsi, tugas dan tanggung jawab serta wewenang bagi para pelaksananya (Hadi, 2000). Struktur organisasi laboratorium jurusan pendidikan fisika terdiri dari ketua laboratorium yang membawahi tiga penanggung jawab ruangan yaitu laboratorium fisika dasar, laboratorium fisika lanjut dan laboratorium bengkel. Kepala Laboratorium bertanggung jawab dan bertugas mengelola laboratorium. Sebagai pengelola laboratorium, seorang kepala laboratorium mempunyai wewenang untuk menetapkan, mengatur dan mengambil kebijakan seperti menetapkan peraturan, mengatur penugasan laboran, mengawasi kinerja laboran, memberi bimbingan pelayanan, evaluasi pelayanan dan pengembangan pelayanan. Penanggung jawab ruangan mempunyai tugas dan tanggung jawab menjaga keutuhan peralatan dan fasilitas di laboratoriumnya, bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan praktikum dan wajib melaksanakan pelayanan prima.

Menurut (Lubis, 1997) dijelaskan bahwa penempatan laboran yang tepat adalah sesuai dengan kompetensi laborannya (*the right capabilities and the right place*). Kompetensi yang

dimiliki oleh seorang laboran dapat diperoleh dari pendidikan formal, belajar sendiri dengan membaca buku pengetahuan sains dan teknologi, mempelajari buku panduan alat, dan pengalaman. Penugasan laboran Jurusan Pendidikan Fisika adalah sebagai berikut

1. Laboratorium Fisika Dasar yang merupakan tempat pembuktian atau pengujian teori-teori dasar yang melayani praktikum fisika dasar dilayani oleh laboran dengan disiplin keilmuan fisika (S,Pd).
2. Laboratorium Fisika Lanjut yang melayani praktikum-praktikum, fisika modern, fisika terapan seperti elektronika dasar I dan elektronika II dilayani oleh laboran dengan disiplin ilmu kejuruan elektronika, dilanjutkan S1 manajemen ekonomi.
3. Laboratorium Bengkel yang mempunyai fungsi sebagai tempat pembuatan alat-alat peraga, instalasi listrik sebagai penunjang pelaksanaan pendidikan dilayani oleh laboran berlatar belakang disiplin ilmu Teknik Mesin.

Pembagian penugasan seperti diatas sudah tepat, tapi perlu disempurnakan, sebab jumlah laboran yang melayani tidak sesuai dengan beban pelayanan sehingga dibutuhkan kerja sama antar laboran.

### **Kerja Sama Laboran**

Seperti yang telah dijelaskan pada struktur organisasi diatas, bahwa masing-masing laboran bertanggung jawab terhadap laboratoriumnya masing-masing. Apabila pelayanan terhadap kegiatan praktikum dan peminjaman alat dilayani hanya oleh seorang laboran saja maka pelayanan tidak akan berjalan dengan maksimal. Oleh sebab itu dibutuhkan pengaturan penugasan laboran, misalnya laboran penanggung jawab ruangan ditugaskan sebagai koordinator sedangkan laboran yang lainnya membantu laboran koordinator dalam pelaksanaan praktikum.

Kerjasama laboran dalam pelaksanaan praktikum dapat dilakukan dengan cara adanya pembagian tugas diantara laboran, misalnya salah satu laboran bertugas melayani administrasi seperti menerima bon peminjaman dari kelompok praktikan, mengecek jenis dan jumlah alat yang dipinjam, menyerahkan alat yang dipinjam, dan meminta tanda tangan dari peminjam. Laboran yang lain bertugas mengambil peralatan, serta membawa dan menyerahkan pada bagian administrasi. Pada saat praktikum berlangsung, maka laboran bersama dosen pengampu melaksanakan tugas sebagai *supervisor* jalannya praktikum. Pada akhir praktikum, laboran melayani pengembalian alat dari praktikan.

Manfaat dari pelayanan laboratorium yang dilakukan melalui kerjasama antar laboran tersebut adalah waktu yang dibutuhkan untuk peminjaman alat menjadi lebih singkat, tidak merusak alat akibat salah mengoperasikannya, dan terhindar dari kecelakaan kerja seperti kesetrum listrik dan kebakaran. Selain itu, dengan adanya pengawasan dari laboran dan dosen pengampu mata kuliah tersebut juga mengakibatkan praktikan merasa aman dan nyaman selama melakukan praktikum sehingga praktikan dapat memperoleh data yang diperlukan dengan lancar.

### ***Penyusunan Jadwal***

Penyusunan jadwal penggunaan laboratorium dibuat dan ditetapkan oleh ketua laboratorium yang dibantu oleh laboran. Jadwal sebaiknya disusun dan dirangkai dengan kegiatan-kegiatan lain dalam perencanaan program tahunan. Jenis jadwal yang perlu dibuat yaitu jadwal praktikum dan jadwal peminjaman alat. Adanya penyusunan jadwal dapat memberikan manfaat pada mahasiswa untuk mendapatkan kepastian pelayanan baik praktikum maupun peminjaman alat. Selain itu, mahasiswa

juga mendapatkan kepastian petugas yang melayaninya.

Jadwal praktikum dikatakan baik apabila dalam penyusunannya memenuhi persyaratan-persyaratan seperti waktu praktikum yang tidak berbenturan dengan mata kuliah lain, pelaksanaan praktikum hanya satu kali dalam sehari untuk kelas yang sama, praktikum dilaksanakan pagi hari, ada waktu jeda sebelum praktikum dimulai, ada alokasi waktu untuk membersihkan atau memeriksa alat sebelum praktikum selesai oleh praktikan. Jadwal praktikum yang disusun mencantumkan mata kuliah yang akan praktikum, waktu melakukan praktikum (jam), kelas yang akan praktikum, nama dosen pengampu, dan laboran yang bertugas. Pada penyusunan jadwal praktikum, penting untuk diperhatikan agar pelaksanaan praktikum tidak terlalu padat dalam 1 hari yang tentunya dapat berdampak pada menurunnya stamina laboran dalam melaksanakan praktikum pada hari tersebut dan tidak adanya kesempatan bagi laboran untuk mengembangkan diri maupun mengerjakan tugas yang lain seperti mempersiapkan kebutuhan praktikum untuk keesokan harinya. Selain itu, jadwal praktikum yang padat juga mengakibatkan ketidakmaksimalan kerja praktikan, misalnya praktikum yang terburu-buru dan konsentrasi yang menurun yang pada akhirnya dapat menimbulkan kecelakaan kerja di laboratorium. Jadwal praktikum yang sudah disusun kemudian ditandatangani oleh ketua laboratorium dan disosialisasikan kepada mahasiswa dengan cara ditempel pada dinding paling lambat 1 minggu sebelum pelaksanaan praktikum.

### ***Diagram Alir dan Mekanisme Peminjaman Alat***

Diagram alir merupakan tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh mahasiswa untuk dapat pelayanan. Diagram alir biasanya ditempelkan pada

dinding pintu masuk sehingga mudah dilihat oleh mahasiswa. Tujuan pembuatan diagram alir yaitu untuk mempermudah mahasiswa mendapatkan pelayanan. Diagram alir di laboratorium sangat sederhana. Mahasiswa meminta pelayanan kepada laboran, kemudian laboran melayani sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Mekanisme peminjaman alat di laboratorium Jurusan Pendidikan Fisika adalah sebagai berikut. Mahasiswa mengajukan permohonan dengan menunjukkan kartu mahasiswa kepada ketua laboratorium sedangkan bagi mahasiswa dari luar Jurusan Pendidikan Fisika wajib membawa surat keterangan yang ditandatangani oleh ketua jurusannya, kemudian mahasiswa mengisi form peminjaman alat dan menyerahkannya kepada laboran. Pengambilan alat akan dilayani oleh laboran setelah 2 hari dari pengajuan permohonan peminjaman alat. Laboran memproses peminjaman alat, memeriksa ketersediaan alat dan berkoordinasi dengan penanggung jawab peralatan masing-masing laboratorium. Laboran menyiapkan dan memeriksa kondisi alat, Pada saat penyerahan alat, laboran mencoba alat di depan peminjam. Peminjam diwajibkan kembali memeriksa peralatan. Peminjam menandatangani form peminjaman alat, dan menyerahkannya kepada laboran.

Manfaat dari mekanisme tersebut adalah efisiensi waktu, karena mahasiswa tidak perlu menunggu laboran memeriksa, menyiapkan, dan mencoba peralatan. Mahasiswa mendapat alat dalam keadaan siap pakai.

Form peminjaman alat dibuat sederhana dan mudah dimengerti. Form peminjaman berisi data nama, nim, kelas/semester, penggunaan, lama peminjaman yaitu maksimal 2 minggu serta tabel yang memuat nomor, nama alat, perlengkapan alat dan keterangan. Form peminjaman ditandatangani oleh

peminjam dan diketahui oleh laboratorium.

#### ***Administrasi Inventarisasi***

Administrasi merupakan suatu proses pencatatan atau inventarisasi fasilitas laboratorium, supaya semua dapat terorganisir dengan sistematis. Inventaris alat dan bahan dapat membantu mempercepat pelayanan pada mahasiswa. Inventaris dapat berbentuk buku yang dijilid atau software yang dapat diakses.

Adanya daftar alat-alat laboratorium tentunya akan memberikan manfaat bagi mahasiswa yaitu mahasiswa dapat merencanakan suatu gagasan dengan memanfaatkan peralatan yang ada, mengetahui ketersediaan alat, mengetahui peraturan alat yang bisa dipinjam untuk dibawa keluar dari laboratorium serta menambah pengetahuan tentang kelompok dan spesifikasi alat.

Daftar inventaris alat dibuat dalam bentuk tabel, yang terdiri dari beberapa kolom. Kolom-kolom tersebut berisi keterangan-keterangan seperti nomor alat, golongan alat, nama alat, spesifikasi alat, tahun pengadaan, jumlah alat, tempat penyimpanan, dan kondisi alat. Nomor alat diisi sesuai dengan nomor urut peralatan sedangkan untuk pengisian nama peralatan ditulis dan diurut berdasarkan abjad. Untuk memudahkan pencarian alat pada daftar inventaris alat digolongkan menjadi beberapa kelompok yaitu alat gelas, alat optik, alat listrik, alat ukur, alat perkakas, alat instrumen dan kit pembelajaran.

#### ***Peningkatan Sumber Daya Manusia***

Pelayanan laboratorium akan berkualitas jika didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki potensi. Sumber daya di laboratorium secara garis besar dibedakan menjadi dua macam yaitu sumber daya manusia (*human resources*) dan sumber daya

non-manusia (*non-human resources*). Sumber daya manusia dibedakan menjadi dua yaitu fisik dan non-fisik. Potensi fisik adalah kemampuan fisik yang terakumulasi pada seorang laboran sedangkan potensi non-fisik adalah kemampuan seorang laboran yang terakumulasi baik dari latar belakang pengetahuan, inteligensia, keterampilan, dan mental seperti kemampuan menghubungkan antara teori konsep dengan cara kerja alat, keterampilan menjelaskan deskripsi alat. Kemampuan mengoperasikan alat, kemampuan pembacaan alat ukur, pengembangan kegunaan alat serta mempunyai mental yang baik (memiliki kemauan, senang melihat mahasiswa berhasil, tidak cepat puas, disiplin, bertanggung jawab, dan memiliki komitmen dalam menjalankan tugas). Cara yang dapat dilakukan untuk mendukung dan mengembangkan potensi-potensi tersebut antara lain memberikan beasiswa pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan tempat kerjanya, memberi pelatihan dan keterampilan, menjamin kesehatan, serta memberi penghargaan untuk laboran yang berprestasi dan inovatif.

### ***Pemberian Sangsi***

Peraturan dan sistem yang baik bila tidak diikuti sangsi maka peraturan tidak akan berjalan seperti yang diharapkan. Jenis-jenis sangsi yang diberlakukan yaitu tidak boleh mengikuti praktikum, tidak mendapat pelayanan, denda dan sangsi administrasi. Sangsi tidak boleh mengikuti praktikum diberlakukan bagi praktikan yang tidak mematuhi tata tertib laboratorium. Sangsi tidak mendapat pelayanan, bagi mahasiswa yang meminjam alat tidak mematuhi jadwal peminjaman yang telah diatur atau meminjam minimal 2 hari sebelum pengambilan alat. Sangsi denda diberlakukan bagi mahasiswa yang tidak mengembalikan alat sesuai dengan tanggal pengembalian sedangkan sangsi

administrasi diberlakukan bagi mahasiswa yang tidak mengembalikan alat dalam satu semester atau tahunan yaitu tidak boleh mengikuti ujian atau tidak mendapatkan surat keterangan bebas sebagai persyaratan mengikuti ujian skripsi. Adanya pemberian sangsi mahasiswa akan mentaati peraturan sehingga proses pelayanan akan berjalan dengan lancar yaitu memberi kesempatan bagi mahasiswa lain untuk mendapatkan peminjaman alat.

### **SIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan adalah sebagai berikut.

1. Untuk meningkatkan pelayanan dapat dilakukan dengan memaksimalkan potensi yang ada seperti pengelolaan struktur organisasi, pembuatan jadwal, mekanisme peminjaman, administrasi, peningkatan sumber daya manusia dan pemberian sangsi.
2. Struktur organisasi yang menempatkan laboran sesuai dengan kompetensi serta bertanggung jawab akan memberi jaminan kepastian pelayanan dan mendapatkan penjelasan yang benar terkait alat, bahan dan lain-lain.
3. Mekanisme peminjaman yang tidak berbelit-belit akan membantu mahasiswa melaksanakan tugas-tugasnya.
4. Administrasi peralatan yang transparan dan dapat diakses menciptakan kepercayaan kepada pengelola laboratorium.
5. Sumber daya manusia yang terampil, dapat mencegah kerusakan alat, terhindar dari kecelakaan kerja serta mendatangkan rasa aman dan nyaman bagi praktikan.
6. Jumlah petugas laboratorium yang cukup akan mempersingkat waktu persiapan dan memperlancar proses praktikum

**DAFTAR RUJUKAN**

- Anonim. (2013). Pedoman Studi Program Sarjana dan Diploma Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Universitas Pendidikan Ganesha.
- Fadhillah, S.N. (2010). Pemanfaatan Laboratorium Sebagai Layanan Akademik Menurut Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang. Skripsi (tidak Diterbitkan). Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.
- Hadi, A. (2000). *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lubis, M. (1997). *Pengelolaan Laboratorium IPA*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah. Bagian Proyek Penataran Guru SLTP Setara DIII. Jakarta.
- Yulianti, R. (2011). Strategi SDM dan Pelayanan Prima Di Kota Cilegon. Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah LAB-ANE FISIP UNTIRTA. ISBN: 978-602-96848-2-7. Hal 203-206