

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Institusi pendidikan berfungsi sebagai tempat pengembangan dan pembinaan semua potensi individu terutama pengembangan potensi fisik, moral dan intelektual peserta didik. Selain peserta didik dan guru, sarana dan prasarana juga merupakan faktor yang sangat vital dalam menunjang proses pembelajaran. Peraturan Pemerintah nomor 32/2013 BAB VII Pasal 42 disebutkan bahwa setiap institusi pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi peralatan pendidikan salah satunya yaitu laboratorium yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran (Novita, 2017).

Laboratorium yang disediakan oleh institusi pendidikan dalam menyediakan alat praktik seperti manekin, gambar, alat nyata bagi mahasiswa perlu dilengkapi, sehingga akan memudahkan mahasiswa pada saat melakukan aktivitas bimbingan berupa demonstrasi sebelum melaksanakan praktek nyata dilapangan. Laboratorium merupakan tempat untuk melakukan kegiatan kerja supaya dapat menghasilkan keterampilan. Laboratorium Diploma III keperawatan berada dalam ruangan yang menampung mahasiswa untuk melakukan kegiatan praktik. (Sukarso, dalam Kertiasih, 2016)

Laboratorium yang fasilitasnya hampir sama dengan tempat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit menjadi hal yang vital bagi perguruan tinggi

keperawatan. Laboratorium ideal akan menggambarkan laboratorium sebagai tempat untuk mempraktekkan teori sebelum mahasiswa menangani pasien secara langsung. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 03, 2010 menyebutkan bahwa petugas laboratorium juga menjadi hal yang vital, yaitu memiliki peran penting dalam memberikan pendidikan kepada pengguna fasilitas laboratorium, tetapi dari hasil pengamatan, penulis menemukan masalah mengenai petugas laboratorium diantaranya ketika mahasiswa akan melakukan praktikum, maka mahasiswa yang memilih dan menyiapkan peralatan yang dibutuhkan, bukan oleh petugas laboratorium. . (Gudayu, et. al., 2015).

Pengamatan tim *Standard Operasional Precedures (SOP)*, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi menunjukkan bahwa kualitas laboratorium di Perguruan Tinggi belum optimal, kondisi peralatan laboratorium yang jarang digunakan, kurang mendapat perhatian, sumber daya manusia yang belum dimanfaatkan secara maksimal dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang belum dimaksimalkan. (Melati, et al, 2011; Lukum dan Paratama, 2015).

Peneliti melakukan studi pendahuluan pada mahasiswa Prodi DIII keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung, sebanyak 10 dari 10 mahasiswa menyatakan kualitas pelayanan laboratorium prodi DIII keperawatan tidak memuaskan dinilai dari 2 aspek, yaitu aspek bukti fisik (*Tangible*), seperti fasilitas ruangan yang kurang luas dan peralatan laboratorium seperti infus set yang masih menggunakan jenis lama, alat hemodialisa yang rusak, manekin

yang rusak, dan alat-alat lain yang kurang lengkap dan kurang terbaru, sehingga berdampak buruk pada saat mahasiswa praktek di RS atau tempat pelayanan kesehatan, dampak tersebut diantaranya mahasiswa kurang mengenal peralatan kesehatan yang ada. Aspek empati (*Empathy*) mahasiswa mengeluh pelayanan petugas bagian laboratorium yang kurang memperhatikan kebutuhan mahasiswa, misalnya pada saat mahasiswa mau praktikum, petugas kadang sulit ditemui, kunci laboratorium yang kadang disimpan dimana, sehingga menghambat pada proses pembelajaran di laboratorium. Aspek lainnya yaitu *reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan terpercaya, *responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon/ kesigapan petugas dalam membantu pengguna dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, *assurance* (jaminan), yaitu kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap produk/ jasa secara tepat, kualitas, keramah tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan informasi dalam menanamkan kepercayaan penggunamayoritas mengatakan cukup puas. Secara garis besar dari 10 mahasiswa mengatakan bahwa kualitas pelayanan laboratorium keperawatan dikampus belum memenuhi harapan mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan dikampus2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020. Alasan penulis memilih kampus 2 karena penulis melihat fenomena

ditempat tersebut dan diperkuat dengan studi pendahuluan, sehingga perlu dilakukan penelitian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung periode 2017-2020.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan berdasarkan aspek bukti fisik (*Tangible*).
- b. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan berdasarkan aspek empati (*Emphaty*).

- c. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan berdasarkan aspek kehandalan (*Reliability*).
- d. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan berdasarkan aspek daya tanggap (*Responsiveness*).
- e. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan berdasarkan aspek jaminan (*Assurance*).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah khasanah Ilmu kesehatan dan keperawatan dalam bidang pelayanan laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Institusi Pendidikan Program Studi Diploma III Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung

Hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi atau masukan bagi pihak akademik terhadap pelayanan laboratorium keperawatan, selain itu juga sebagai sarana publikasi jurnal ilmiah yang ditulis dan siap disampaikan pada masyarakat dan mahasiswa.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.