

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kepuasan

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah bentuk perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara ekspektasi terhadap realita (atau hasil) dari suatu produk (Asmuji, 2012).

Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah seseorang membandingkan antara kinerja/ hasil yang didapatkan dengan ekspektasinya. (Supranto, 2011).

Dari kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa setelah seseorang membandingkan perbedaan antara harapan dan hasil yang diterima.

2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara realita dengan ekspektasinya (Umar, 2015).

Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan hasil dari kinerja jasa atau pelayanan yang didapatkan terhadap kinerja yang diharapkan. (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2014).

Dari kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa setelah

seseorang membandingkan antara kinerja yang diharapkan dengan hasil yang didapatkan oleh konsumen dari penyedia jasa/layanan.

2.2 Dimensi Kepuasan

Menurut Parasuraman, et al dalam Fandy Tjiptono, (2012), hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat dilihat dari ukuran atau dimensi kepuasan pelanggan yaitu :

2.2.1 Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik (*Tangible*) adalah dimensi mutu pelayanan yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai.

2.2.2 Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini berupa kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan terpercaya.

2.2.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini berupa mutu pelayanan yang berupa respon/ kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan merespon keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan segera.

2.2.4 Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini berupa kemampuan pegawai atau petugas atas pengetahuan terhadap produk/ jasa, keramahan tamahan pegawai, perkataan atau kesopanan dalam memberikan informasi dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

2.2.5 Empati (*Empathy*)

Dimensi ini berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi layanan kepada konsumen, seperti tingkat kemudahan untuk dihubungi dan ditemuinya pihak penyedia jasa kepada konsumennya, kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh konsumen, dan pihak penyedia jasa selalu mendengarkan keluhan dan masukan yang disampaikan oleh konsumen atau pelanggan.

2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi (2014), yaitu:

2.3.1 Kualitas Produk

Pengguna jasa/layanan akan merasa puas apabila mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, dalam hal ini kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah dibenak konsumen.

2.3.2 Kualitas pelayanan

Dibidang jasa kualitas pelayanan akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama.

2.3.3 Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

2.3.4 Harga

Produk yang sama tetapi harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi dimata konsumennya. Elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga suatu produk atau jasa, maka pelanggan atau konsumen memiliki nilai ekspektasi yang lebih tinggi.

2.3.5 Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

2.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Pengukuran kepuasan konsumen (Tjiptono, 2014) memiliki 6 konsep inti yaitu sebagai berikut :

2.4.1 Kepuasan pelanggan keseluruhan

Dalam konsep ini, cara mengukur kepuasan yaitu dengan cara langsung menanyakan kepada konsumen seberapa puas mereka

dengan produk atau jasa suatu perusahaan. Penilaiannya meliputi mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan atau jasa perusahaan bersangkutan serta membandingkan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan yang lainnya.

2.4.2 Dimensi kepuasan

Kepuasan pengguna layanan di ukur dengan empat langkah, pertama yaitu mengidentifikasi dimensi kunci kepuasan, kedua, meminta konsumen menilai produk atau jasa perusahaan, ketiga meminta konsumen menilai produk atau jasa perusahaan pesaing berdasarkan item yang sama, dan keempat, meminta pengguna layanan untuk menentukan dimensi yang penting dalam menilai kepuasan.

2.4.3 Konfirmasi harapan

Dalam konsep ini, kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pengguna layanan dengan kinerja produk/jasa perusahaan.

2.4.4 Niat beli ulang

Dalam konsep ini, caranya adalah dengan menanyakan kepada konsumen secara langsung apakah akan membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi dikemudian hari.

2.4.5 Ketersediaan untuk merekomendasi

Merekomendasikan produk/jasa kepada teman atau keluarganya menjadi salah satu ukuran penting untuk dianalisis dan

ditindaklanjuti dalam pembelian produk/jasa yang pembelian ulangnya relatif lama.

2.4.6 Ketidakpuasan pelanggan

Meliputi *complaint*, *return* atau pengembalian produk, biaya garansi, *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar), dan *defections* (konsumen yang beralih ke perusahaan pesaing).

2.5 Metode pengukuran kepuasan

Untuk mengukur kepuasan pelanggan ada empat metode menurut Kotler dan Keller (Tjiptono, 2014), yaitu sebagai berikut:

2.5.1 Sistem keluhan dan saran.

Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan hendaknya memberi kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran kepada perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai media, kemudian dari informasi tersebut, perusahaan dapat dengan cepat memperbaiki masalah yang ada sehingga tidak lagi mengganggu kenyamanan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan.

2.5.2 *Ghost/mystery shopping*

Dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan menjadi pelanggan perusahaan dan pesaing, tujuannya untuk mencari informasi mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan itu sendiri dan perusahaan pesaing. Selain itu juga,

untuk mengetahui secara langsung bagaimana kinerja karyawan dalam memberikan pelayanannya.

2.5.3 *Lost customer analysis*

Perusahaan bisa menanyakan secara langsung kepada pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau menggunakan jasa/pelayanannya, supaya perusahaan dapat mengetahui permasalahan dan dapat segera mengatasinya.

2.5.4 Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan melakukan penelitian melalui survei untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, dengan metode ini, perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan.

2.6 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan

2.6.1 Skala Likert

Menurut Azwar (2010), Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi atau sikap seseorang atau sekelompok orang dengan kategori sebagai berikut:

1) Pernyataan positif

- a. Jika Sangat setuju : SS memiliki skor 4
- b. Jika Setuju : S memiliki skor 3
- c. Jika Tidak setuju : TS memiliki skor 2
- d. Jika Sangat tidak setuju : STS memiliki skor 1

2) Pernyataan negatif

- a. Jika Sangat setuju : SS memiliki skor 1

- b. Jika Setuju : S memiliki skor 2
 - c. Jika Tidak setuju : TS memiliki skor 3
 - d. Jika Sangat tidak setuju : STS memiliki skor 4
- 3) Kriteria pengukuran persepsi
- a. Jika nilai skor T yang diperoleh responden dari kuesioner $> T$ Mean, maka persepsi positif
 - b. Jika nilai skor T yang diperoleh responden dari kuesioner $\leq T$ Mean, maka persepsi negatif

2.7 Konsep Kualitas Pelayanan

2.7.1 Pengertian Kualitas

Kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. (Tjiptono & Chandra, 2011).

Kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen, kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra, 2011)

Dari kedua pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dari suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

2.7.2 Pengertian Pelayanan/Jasa

Layanan atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud. (Kotler dalam Tjiptono & Chandra, 2011)

Jasa adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas bersifat tidak berwujud yang biasanya (tetapi tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan pemberi jasa, yang disediakan sebagai solusi atas permasalahan yang dialami oleh pengguna jasa. (Gronroos dalam Tjiptono & Chandra, 2011)

Dari kedua pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/ jasa adalah sebuah aktifitas atau interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi layanan/jasa yang bersifat tidak berwujud.

2.7.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan (Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra, 2011). Kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam

memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (Tjiptono, 2011)

Terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011) yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima oleh konsumen sesuai yang diharapkan maka jasa dikatakan positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Akan tetapi sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan atau konsumen secara konsisten.

Dari kedua pendapat diatas, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan pada saat dilakukan transaksi dan sesudah transaksi.

2.8 Konsep Laboratorium Keperawatan

2.8.1 Pengertian Laboratorium

Laboratorium adalah suatu ruangan untuk melakukan kegiatan praktek atau penelitian yang ditunjang oleh adanya seperangkat alat-alat serta adanya infrastruktur laboratorium yang lengkap fasilitas

air, listrik, dan sebagainya. Laboratorium berasal dari bahasa latin yang mempunyai arti “tempat bekerja”, dalam perkembangannya, kata laboratorium mempertahankan arti aslinya yaitu tempat bekerja khusus untuk keperluan penelitian ilmiah. (Sekarwinahyu, dkk., 2010).

Laboratorium adalah tempat sekelompok orang yang melakukan berbagai macam kegiatan penelitian, pengamatan, pelatihan, dan pengujian ilmiah sebagai pendekatan antara teori dan praktik dari berbagai macam disiplin ilmu. (Decaprio, 2013).

2.8.2 Fungsi Laboratorium

Dalam pembelajaran laboratorium memiliki fungsi yang sangat besar terutama dalam membangun pemahaman konsep, verifikasi (pembuktian) kebenaran konsep, menumbuhkan keterampilan proses (keterampilan dasar bekerja ilmiah) serta afektif peserta didik, menumbuhkan rasa suka dan motivasi terhadap pelajaran yang dipelajari, dan melatih kemampuan psikomotor. Dalam konteks pendidikan di sekolah, laboratorium mempunyai fungsi sebagai tempat proses pembelajaran dengan metode praktikum yang dapat memberikan pengalaman belajar pada peserta didik untuk berinteraksi dengan alat dan bahan serta mengobservasi berbagai gejala secara langsung. Keberadaan laboratorium di suatu sekolah juga dapat mengoptimalkan pembelajaran sains di sekolah tersebut, karena peserta didik tidak hanya belajar dengan teori-teori yang ada

tapi juga dapat mempraktekkan langsung teori-teori tersebut. Fungsi laboratorium yang paling utama menurut Decaprio (2013) ialah:

- a. Menyeimbangkan antara teori dan praktik secara langsung, laboratorium sebagai tempat untuk menguji sebuah teori sehingga akan dapat menunjang pelajaran teori yang telah diterima.
- b. Menambah keahlian dan keterampilan para peneliti dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan yang tersedia dilaboratorium.
- c. Dapat menjadi sarana pembelajaran terutama untuk memahami segala ilmu pengetahuan yang masih bersifat abstrak sehingga menjadi bersifat konkrit dan nyata.
- d. Meningkatkan kegiatan-kegiatan yang berpusat pada pengembangan keterampilan proses, baik ranah kognitif, psikomotorik, afektif dan pembentukan sikap ilmiah.

2.8.3 Persyaratan Laboratorium

Menurut Keputusan Kepala Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan Nomor Hk.02.03/I.2/011523/2016 Tentang Standar Laboratorium Diploma III Keperawatan, Suatu laboratorium dapat berfungsi dengan efektif dan efisien dengan memperhatikan persyaratan minimal sebagai berikut:

- a) Jenis dan jumlah peralatan serta bahan habis pakai berdasarkan pada kompetensi yang akan dicapai yang dinyatakan dalam rasio antara alat dan peserta didik.
- b) Bentuk atau desain laboratorium harus memperhatikan aspek keselamatan atau keamanan pengguna.
- c) Laboratorium agar aman dan nyaman bagi peserta didik dan dosen/ instruktur harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - 1. Keadaan ruangan laboratorium harus memungkinkan dosen/ instruktur dapat melihat semua peserta didik yang bekerja didalam laboratorium itu tanpa terhalang oleh benda-benda lain.
 - 2. Peserta didik harus dapat mengamati demonstrasi/ simulasi dari jarak maksimal 2 meter dari meja demonstrasi
 - 3. Lantai laboratorium tidak boleh licin, harus mudah dibersihkan dan tahan terhadap tumpahan bahan-bahan kimia.
 - 4. Peralatan atau perlengkapan yang dipasang didinding tidak boleh menonjol sampai kebagian ruang tempat peserta didik berjalan dan tempat peralatan diletakkan.
 - 5. Tersedianya buku referensi penunjang praktik
 - 6. Tersedianya air mengalir (untuk mencuci tangan dan peralatan)
 - 7. Meja praktikum harus tahan air, tahan asam dan basa (terbuat dari porselin)

8. Tersedia ruang dosen/ instruktur
9. Tersedianya kebutuhan listrik
10. Ada Prosedur Operasional Baku (POB/ SOP) dan instruksi kerja

2.8.4 Tata Ruang Laboratorium

a) Jenis ruang laboratorium

Setiap laboratorium harus memiliki ruangan sebagai berikut:

1. Ruang pengelolaan laboratorium
2. Ruang praktik peserta didik
3. Ruang kerja dan persiapan dosen
4. Ruang atau tempat penyimpanan alat
5. Ruang atau tempat penyimpanan bahan

b) Bentuk ruang

Bentuk ruangan laboratorium sebaiknya bujur sangkar atau mendekati bujur sangkar atau bisa berbentuk persegi panjang. Bentuk bujur sangkar memungkinkan jarak antara dosen dan peserta didik dapat lebih dekat sehingga memudahkan kontak antara dosen/ instruktur dan peserta didik pada saat melakukan praktikum.

c) Luas ruangan laboratorium

1. Luas ruang praktik laboratorium harus memenuhi persyaratan, yaitu:

- a. Satu orang peserta didik memerlukan ruang kerja minimal 2,5 m².
 - b. Disediakan ruang kosong antara tembok dan meja kerja sekitar 1,7 meter untuk memudahkan dan mengamankan sirkulasi alat dan peserta didik di laboratorium.
 - c. Jarak antara ujung meja yang berdampingan sebaiknya tidak kurang dari 1,5 meter sehingga peserta didik dapat bergerak leluasa pada saat bekerja dan pada saat memindahk
 - d. an alat dan bahan dari satu tempat ke tempat lain.
2. Luas ruangan tempat penyimpanan alat dan bahan disesuaikan dengan jenis alat/ bahan yang ada disetiap jenis pendidikan.
- d) Fasilitas ruangan disesuaikan dengan kebutuhan teknis masing-masing.

2.8.5 Standar minimum laboratorium diploma III keperawatan

Menurut Keputusan Kepala Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan Nomor Hk.02.03/I.2/011523/2016 Tentang Standar Laboratorium Diploma III Keperawatan terdiri dari 7 jenis laboratorium :

- a) Laboratorium kelompok keilmuan dasar keperawatan dengan capaian pembelajaran yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan

Menguasai konsep teoritis Kebutuhan dasar manusia.

2. Keterampilan Khusus

Mampu memberikan asuhan keperawatan kepada individu, keluarga, dan kelompok baik sehat, sakit, dan kegawat-daruratan dengan memperhatikan aspek bio, psiko, sosial kultural, dan spiritual yang menjamin keselamatan klien (*patient safety*), sesuai standar asuhan keperawatan dan berdasarkan perencanaan keperawatan yang telah tersedia.

3. Bahan Kajian

Berbagai prosedur keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien berhubungan dengan gangguan kebutuhan oksigen, kebutuhan cairan, nutrisi, eliminasi, aktivitas sehari-hari, keseimbangan suhu tubuh.

b) Laboratorium kelompok keilmuan keperawatan medical bedah dengan capaian pembelajaran yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan

Menguasai teknik, prinsip, dan prosedur pelaksanaan asuhan/ praktek keperawatan yang dilakukan secara mandiri atau berkelompok.

2. Keterampilan khusus

Mampu memberikan asuhan keperawatan kepada individu, keluarga, dan kelompok baik sehat, sakit, dan kegawat-

daruratan dengan memperhatikan aspek bio, psiko, sosial kultural, dan spiritual yang menjamin keselamatan klien (*patient safety*), sesuai standar asuhan keperawatan dan berdasarkan perencanaan keperawatan yang telah tersedia.

3. Bahan kajian

Gangguan sistem pernafasan, kardiovaskuler, endokrin, pencernaan, persyarafan dan sistem muskuloskeletal.

c) Laboratorium kelompok keilmuan keperawatan maternitas dengan capaian pembelajaran yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan

Menguasai teknik, prinsip, dan prosedur pelaksanaan asuhan/praktek keperawatan yang dilakukan secara mandiri atau berkelompok.

2. Keterampilan Khusus

Mampu memberikan asuhan keperawatan kepada individu, keluarga, dan kelompok baik sehat, sakit, dan kegawat-daruratan dengan memperhatikan aspek bio, psiko, sosial kultural, dan spiritual yang menjamin keselamatan klien (*patient safety*), sesuai standar asuhan keperawatan dan berdasarkan perencanaan keperawatan yang telah tersedia.

3. Bahan Kajian

Melakukan tindakan keperawatan pada ibu hamil, ibu post partum, dan ibu dengan gangguan sisten reproduksi.

d) Laboratorium kelompok keilmuan keperawatan anak dengan capaian pembelajaran yaitu sebagai berikut :

1. Pengetahuan

Menguasai teknik, prinsip, dan prosedur pelaksanaan asuhan/praktek keperawatan yang dilakukan secara mandiri atau berkelompok.

2. Keterampilan Khusus

Mampu memberikan asuhan keperawatan kepada individu, keluarga, dan kelompok baik sehat, sakit, dan kegawat-daruratan dengan memperhatikan aspek bio, psiko, sosial kultural, dan spiritual yang menjamin keselamatan klien (*patient safety*), sesuai standar asuhan keperawatan dan berdasarkan perencanaan keperawatan yang telah tersedia.

3. Bahan Kajian

Melakukan pemeriksaan pada bayi/anak sehat ataupun sakit, terapi bermain pada anak, perawatan bayi pada incubator/bayi resiko tinggi.

e) Laboratorium kelompok keilmuan keperawatan jiwa dengan capaian pembelajaran yaitu sebagai berikut :

1. Pengetahuan

Menguasai teknik, prinsip, dan prosedur pelaksanaan asuhan/praktek keperawatan yang dilakukan secara mandiri atau berkelompok.

2. Keterampilan Khusus

Mampu memberikan asuhan keperawatan kepada individu, keluarga, dan kelompok baik sehat, sakit, dan kegawat-daruratan dengan memperhatikan aspek bio, psiko, sosial kultural, dan spiritual yang menjamin keselamatan klien (*patient safety*), sesuai standar asuhan keperawatan dan berdasarkan perencanaan keperawatan yang telah tersedia.

3. Bahan Kajian

Aplikasi Asuhan Keperawatan pasien dengan Kecemasan , Kehilangan dan berduka, Gangguan konsep diri HDR (Harga diri rendah), Isolasi sosial, Halusinasi, Resiko Perilaku kekerasan, Defisit perawatan diri, Regimen terapeutik dan Tindakan Terapi modalitas (TAK dan Psikofarmaka).

f) Laboratorium kelompok keilmuan keperawatan komunitas dengan capaian pembelajaran yaitu sebagai berikut :

1. Pengetahuan

Menguasai teknik, prinsip, dan prosedur pelaksanaan asuhan/ praktek keperawatan yang dilakukan secara mandiri atau berkelompok.

2. Keterampilan Khusus

Mampu memberikan asuhan keperawatan kepada individu, keluarga, dan kelompok baik sehat, sakit, dan kegawat-daruratan dengan memperhatikan aspek bio, psiko, sosial

kultural, dan spiritual yang menjamin keselamatan klien (*patient safety*), sesuai standar asuhan keperawatan dan berdasarkan perencanaan keperawatan yang telah tersedia.

3. Bahan Kajian

Tindakan pada keperawatan gerontik dan keluarga.

g) Laboratorium kelompok keilmuan keperawatan gawat darurat dan manajemen bencana dengan capaian pembelajaran yaitu sebagai berikut :

1. Pengetahuan

Menguasai konsep dan prinsip pelaksanaan Bantuan Hidup Dasar pada situasi gawat darurat dan atau bencana.

2. Keterampilan Khusus

Mampu melaksanakan prosedur bantuan hidup dasar (basic life support/BLS) pada situasi gawat darurat/bencana dengan memilih dan menerapkan metode yang tepat, sesuai standar dan kewenangannya.

3. Bahan Kajian

Prosedur bantuan hidup dasar, pemeriksaan tingkat kesadaran kuantitatif dan kualitatif, pemeriksaan nadi, pemeriksaan kepatenan jalan nafas, pemeriksaan pernafasan, tindakan resusitasi jantung paru, membuka jalan nafas dengan alat (opa) dan tanpa alat, tindakan mengeluarkan benda asing, pemasangan *neck collar*, tindakan

menghentikan perdarahan (*positioning & tourniquet*), prosedur tindakan bencana, proses inisiasi awal pada bencana, evakuasi dan transportasi korban.

2.9 Penelitian Terkait

Penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan laboratorium keperawatan dengan Kepuasan mahasiswa dilakukan di Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tahun 2018, penelitian tersebut menunjukkan bahwa laboratorium keperawatan mempunyai kualitas pelayanan yang baik, sebagian besar responden mengatakan kualitas pelayanan laboratorium baik, sebagian responden menyatakan kepuasannya akan kualitas pelayanan laboratorium keperawatan, dan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan mahasiswa jurusan keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. (Wakhidah, 2018).

Penelitian lain tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa S1 Keperawatan terhadap Pelaksanaan OSCA (*Objective Structured Clinical Assessment*) di Laboratorium Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta, penelitian tersebut menunjukkan bahwa dari lima kategori yang diteliti, secara keseluruhan distribusi terbesar adalah cukup memuaskan. (Harti, 2016)