

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TEHADAP KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
KEPERAWATAN DIKAMPUS 2 PROGRAM STUDI DIII
KEPERAWATAN FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA BANDUNG
PERIODE 2017-2020**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi
Diploma III Keperawatan



Oleh :

Ibad Badrudin
4180170121

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA
BANDUNG
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL : 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**

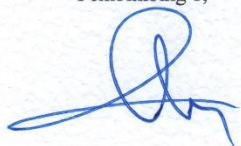
NAMA : IBAD BADRUDIN

NIM : 4180170121

Telah Disetujui Untuk Diajukan pada Sidang Akhir Karya Tulis Ilmiah
Program Studi Diploma III Keperawatan
Fakultas Keperawatan
Universitas Bhakti Kencana Bandung

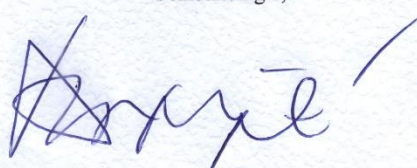
Menyetujui :

Pembimbing 1,



H. Manaf, B.Sc., S.Pd., MM

Pembimbing 2,



Agus Miraj Darajat, S.Pd., S.Kep Ners., M.Kes

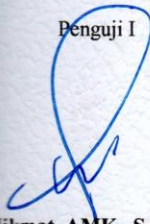
LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah dipertahankan dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Para Penguji Sidang akhir Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Pada Tanggal 24 Juni 2020

Mengesahkan,

Universitas Bhakti Kencana,

Penguji I



Hikmat, AMK., S.Pd., MM

Penguji II



A Aep Indarna, S.Pd., S.Kep Ners., M.Pd

Universitas Bhakti Kencana,

Dekan Fakultas Keperawatan

Kepala Prodi DIII Keperawatan



Rd. Siti Junifah, S.Kp., M.Kep



Dede Nur Aziz Muslim, S.Kep Ners., M.Kep

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ibad Badrudin
NIM : 4180170121
Fakultas : Keperawatan
Prodi : D3

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul:

“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”.

Bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari penelitian dan karya ilmiah tersebut terdapat indikasi plagiarism, saya *bersedia menerima sanksi* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, September 2020

Yang membuat pernyataan



Pembimbing 1

H. Manaf, B.Sc., S.Pd., MM

Pembimbing 2

Agus Miraj Darajat, S.Pd., S.Kep Ners., M.Kes

**Program Studi Diploma III Keperawatan
Fakultas Keperawatan
Universitas Bhakti Kencana Bandung
Tahun 2020**

ABSTRAK

Sekolah/institusi pendidikan berfungsi sebagai tempat pembinaan dan pengembangan semua potensi individu yang ditunjang oleh sarana dan prasarana dalam menunjang proses pembelajaran salah satunya adalah laboratorium Pengamatan tim *Standard Operasional Precedures* (SOP), Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi menunjukkan bahwa kualitas laboratorium di Perguruan Tinggi belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan dikampus 2 program studi diploma III keperawatan universitas bhakti kencana bandung periode 2017-2020.

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Populasi sebanyak 375 mahasiswa, sampel dalam penelitian ini sebanyak 79 responden dengan tehnik pengambilan *Stratified Random Sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*) ada pada kategori tidak puas sebanyak 48 responden (60,8%), sebagian besar dari responden menyatakan puas berdasarkan aspek empati (*empathy*) sebanyak 40 responden (50,6%), sebagian besar dari responden menyatakan tidak puas berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*) sebanyak 40 responden (50,6%), sebagian besar dari responden menyatakan puas berdasarkan aspek daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 50 responden (63,3%), sebagian besar dari responden menyatakan tidak puas berdasarkan aspek jaminan (*assurance*) sebanyak 42 responden (53,2%).

Bagi institusi program studi diploma III keperawatan universitas bhakti kencana bandung diharapkan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan laboratorium yang ada, terutama jumlah peralatan dan perlengkapan di laboratorium harus ditambah, petugas harus memberikan informasi tentang peralatan yang ada di laboratorium dan cara penggunaannya kepada mahasiswa sebelum melakukan praktikum dan petugas laboratorium juga harus mengetahui tentang pemeliharaan peralatan dan perlengkapan yang ada di laboratorium.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Laboratorium Keperawatan

Daftar Pustaka: 10 Jurnal (2010-2019)
4 Buku (2010-2016)
5 Web (2010-2019)

**Program Studi Diploma III Keperawatan
Fakultas Keperawatan
Universitas Bhakti Kencana Bandung
Tahun 2020**

ABSTRACT

Schools / educational institutions function as a place for guidance and development of all individual potentials supported by facilities and infrastructure in supporting the learning process, one of which is the laboratory Observation of the Standard Operational Procedures (SOP) team, the Directorate General of Higher Education shows that the quality of laboratories in tertiary institutions is not optimal. This study aims to determine the level of student satisfaction with the quality of nursing laboratory services in campus 2 diploma III nursing study programs in the Bhakti Kencana University Bandung in the 2017-2020 period.

This type of research is a descriptive method. The population was 375 students, the sample in this study were 79 respondents with the technique of taking Stratified Random Sampling. Retrieval of data using a questionnaire.

The results showed the level of student satisfaction with the quality of laboratory services based on aspects of physical evidence (tangible) was in the category of dissatisfaction as many as 48 respondents (60.8%), most of the respondents expressed satisfaction based on aspects of empathy (empathy) of 40 respondents (50, 6%), the majority of respondents said they were not satisfied based on reliability aspects as many as 40 respondents (50.6%), most of the respondents expressed satisfaction based on aspects of responsiveness (responsiveness) as many as 50 respondents (63.3%), most of the respondents stated dissatisfaction based on the aspect of guarantee (assurance) as many as 42 respondents (53.2%).

For diploma study institution III nursing Bhakti Kencana University Bandung is expected to further improve the quality of existing laboratory services, especially the number of equipment and equipment in the laboratory must be added, officers must provide information about the equipment in the laboratory and how to use it to students before conducting the practicum and laboratory personnel must also know about the maintenance of the equipment and equipment in the laboratory.

Keywords : Student Satisfaction Level, Service Quality, Nursing Laboratory

Literature crown a list : 10 Journals (2010-2019)

4 Books (2010-2016)

5 Web (2010-2019)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “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” sebagai salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma III Keperawatan fakultas keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung.

Dengan selesainya penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini peneliti menyampaikan secara khusus penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan motivasi dan mendoakan penulis setiap saat sehingga dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
2. H. Mulyana, S.H.,M.Pd.,M.H Kes. Selaku Ketua Yayasan PPKM Bhakti Kencana Bandung.
3. Dr. Apt, Entris Sutrisno, S.Farm., M.H.Kes., selaku Rektor Universitas Bhakti Kencana
4. Rd. Siti Jundiah, S.Kp., M.kep selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung
5. Dede Nur Aziz Muslim, S.Kep Ners., M.Kep selaku Ketua Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung.

6. H. Manaf, B.Sc., S.Pd., MM selaku pembimbing 1 yang telah banyak memberikan dukungan dan nasehat.
7. Agus Miraj Darajat, S.Pd., S.Kep Ners., M.Kes selaku pembimbing 2 yang telah banyak memberikan dukungan dan nasehat.
8. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Universitas Bhakti Kencana Bandung.
9. Susi Rahmawati yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat kepada penulis hingga saat ini.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan XXIV Prodi DIII keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung yang sangat luar biasa.

Semoga kebaikan yang diberikan kepada penulis senantiasa mengalir menjadi catatan amal shaleh dan kelak akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak terutama rekan-rekan mahasiswa Prodi DIII Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung dan pembaca pada umumnya.

Bandung, 24 Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Kepuasan	7
2.1.1 Pengertian kepuasan	7
2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen	7
2.2 Dimensi Kepuasan	8
2.2.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	8
2.2.2 Empati (<i>Empathy</i>)	8
2.2.3 Keandalan (<i>Reliability</i>)	8
2.2.4 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	9
2.2.5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	9
2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	9

2.3.1 Kualitas Produk.....	10
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.3 Emosional	10
2.2.4 Harga.....	11
2.2.5 Kemudahan	11
2.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen	11
2.4.1 Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	11
2.4.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4.3 Konfirmasi Harapan	12
2.4.4 Niat Beli Ulang	12
2.4.5 Kesiapan untuk Merekomendasi	12
2.4.6 Ketidakpuasan pelanggan.....	12
2.5 Metode Pengukuran Kepuasan	12
2.5.1 Sistem Keluhan dan Saran.....	13
2.5.2 <i>Ghost/Mysteri Shopping</i>	13
2.5.3 <i>Lost Customer Analysis</i>	13
2.5.4 Survei kepuasan pelanggan	14
2.6 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan	14
2.6.1 Skala Likert	14
2.7 Konsep Kualitas pelayanan.....	15
2.7.1 Pengertian Kualitas	15
2.7.2 Pengertian Pelayanan/Jasa.....	16
2.7.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.8 Konsep Laboratorium Keperawatan	18
2.8.1 Pengertian Laboratorium.....	18
2.8.2 Fungsi Laboratorium	18
2.8.3 Persyaratan laboratorium.....	19
2.8.4 Tata Ruang Laboratorium	20
2.8.5 Standar Minimum Laboratorium Diploma III Keperawatan....	21
2.9 Penelitian Terkait.....	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Paradigma Penelitian.....	30
3.3 Variabel Penelitian.....	32
3.4 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	34
3.4.1 Definisi Konseptual	34
3.4.2 Definisi Operasional	34

3.5 Populasi dan Sampel	37
3.5.1 Populasi	37
3.5.2 Sampel	38
3.6 Pengumpulan Data	41
3.6.1 Instrumen Penelitian	41
3.6.2 Tehnik Pengumpulan Data	41
3.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
3.7 Prosedur Penelitian	42
3.7.1 Tahap persiapan.....	42
3.7.2 Tahap Pelaksanaan	43
3.7.3 Tahap akhir.....	43
3.8 Pengolahan data dan Analisa Data	44
3.8.1 Tehnik Pengolahan Data	44
3.8.2 Tehnik Analisa Data.....	45
3.9 Etika Penelitian	48
3.9.1 Etika	48
3.9.2 Prinsip-Prinsip Etika Penelitian	48
3.9.3 Aspek-aspek Etika Penelitian.....	50
3.10 Tempat Dan Waktu Penelitian	51
3.10.1 Tempat penelitian.....	51
3.10.2 Waktu Penelitian	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian	51
4.2 Pembahasan.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	34
Tabel 3.2 Perhitungan Jumlah Sampel Tiap kelas	40
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan Berdasarkan Keseluruhan Aspek Dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020.	52
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan Berdasarkan Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020.....	53
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan Berdasarkan Aspek Empati (<i>Empathy</i>) Dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020.....	54
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan Berdasarkan Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>) Dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020.....	55
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan Berdasarkan Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020	56
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan Berdasarkan Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>) Dikampus 2 Program Studi	

Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas
Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020..... 57

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 3.1 Kerangka Konsep	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian (Kuesioner)
- Lampiran 3 : Lembar Uji Validitas
- Lampiran 4 : Instrumen Penelitian (Kuesioner)
- Lampiran 4 : Informed Consent
- Lampiran 5 : Hasil Data Mentah Kuesioner
- Lampiran 6 : Hasil Data Output SPSS
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Hasil Cek Plagiarisme
- Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup

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 laboratorim 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 terbarukan, 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.

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, keramah tamahan pegawai, perkataan atau kesopanan dalam memberikan informasi dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

2.2.5 Empaty (*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 Kesiediaan 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 disuatu 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)