

Kepuasan Mahasiswa Kesehatan Terhadap Pelayanan Laboratorium Pendidikan Kesehatan Prodi Keperawatan Politeknik Negeri Madura

Health Student Satisfaction with Health Education Laboratory Services in the Nursing Study Program of Madura State Polytechnic

Anif Usni Faizah^{*1}, Moh. Jufriyanto¹, Riza Ferdianto¹

¹Politeknik Negeri Madura, Indonesia

*Email Co-Author: anif@poltera.ac.id

Info Artikel


DOI: 10.33369/pelastek.v5i2.43877

Kata Kunci:

Tingkat Kepuasan, Pelanggan Laboratorium, Pelayanan Laboratorium.

Abstrak

Proses pembelajaran di laboratorium merupakan salah satu komponen penting dalam pendidikan kesehatan prodi keperawatan untuk pencapaian area kompetensi sesuai SKPI oleh mahasiswa. Pelayanan laboratorium sangat berpengaruh dalam proses pembelajaran tersebut sehingga harus dievaluasi secara berkala. Laboratorium Pendidikan Kesehatan Prodi Keperawatan Politeknik Negeri Madura merupakan salah satu laboratorium pendidikan yang belum pernah dievaluasi proses pelayanannya sejak tahun 2018 hingga tahun 2025. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain *cross sectional*. Data didapatkan melalui kuesioner dan analisis dilakukan secara univariat. Hasil penelitian secara umum menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa tinggi terhadap layanan informasi, biasa terhadap layanan sarana dan prasarana, dan biasa terhadap layanan penyelenggaraan suasana akademik kondusif. Perlu peran serta semua pihak baik ditingkat fakultas maupun universitas untuk peningkatan sumberdaya manusia dan infrastruktur untuk perbaikan pelayanan Laboratorium Pendidikan Kesehatan Prodi Keperawatan Politeknik Negeri Madura dimasa mendatang.

<p>Keywords: Satisfaction Level, Laboratory Customers, Laboratory Services.</p>	<p>Abstract <i>The learning process in the laboratory is one of the important components in the health education of the nursing study program for students to achieve competency areas according to the SKPI. Laboratory services are very influential in the learning process and therefore must be evaluated periodically. The Health Education Laboratory of the Nursing Study Program of the Madura State Polytechnic is one of the educational laboratories whose service process has never been evaluated from 2018 to 2025. This study is a descriptive study with a cross-sectional design. Data were obtained through questionnaires and analysis was carried out univariately. The results of the study generally indicate a high level of student satisfaction with information services, normal with facilities and infrastructure services, and normal with the service of organizing a conducive academic atmosphere. The participation of all parties is needed, both at the faculty and university levels, to improve human resources and infrastructure for improving the Health Education Laboratory services of the Nursing Study Program of the Madura State Polytechnic in the future.</i></p>
<p>Riwayat Artikel: Diterima: 30 Juli 2025 Revisi: 31 Juli 2025 Diterima: 21 November 2025</p>	<p>Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC-BY-SA.</p> 

PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi meningkatkan tuntutan masyarakat akan layanan kesehatan yang professional. Perawat sebagai bagian dari pelaku layanan kesehatan juga tidak terlepas dari tuntutan ini. Seorang perawat diharapkan mempunyai profesionalitas sehingga mampu melaksanakan komunikasi efektif untuk menciptakan hubungan perawat dengan pasien yang baik, mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang mutakhir dengan tanpa melupakan etika serta menjunjung nilai-nilai moral (Umniyya, 2023).

Prodi Keperawatan sebagai pencetak sumber daya manusia di bidang kesehatan berperan besar dalam mencetak perawat yang professional. Sistem pendidikan keperawatan telah mengalami transformasi secara berkala untuk menjawab tantangan ini. Saat ini pendidikan keperawatan memakai kurikulum berbasis kompetensi dengan sistem pendidikan yang lebih terintegrasi dengan mengacu pada Standar Kompetensi Perawat Indonesia (SKPI). Ada tiga area kompetensi yang hendak dicapai SKPI yaitu: praktik professional, etis, legal, dan peka budaya; pemberian asuhan dan manajemen asuhan keperawatan; serta pengembangan kualitas personal dan professional (Barusman, 2020).

Laboratorium merupakan salah satu komponen penting dan strategis dalam pendidikan keperawatan untuk mencapai area kompetensi sesuai SKPI (Barusman, 2020). Hal ini juga diperkuat dalam Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi pada Bagian Ketujuh tentang Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran Pasal 33 ayat 1 poin d yang mensyaratkan laboratorium sebagai salah satu prasarana pembelajaran yang minimal harus ada pada Pendidikan Tinggi (Kertiasih, 2016). Strategi pembelajaran yang digunakan di laboratorium

ditujukan untuk memperoleh kemampuan psikomotorik (ketrampilan), *knowledge* (pengetahuan), dan afektif (sikap) yang menggunakan sarana laboratorium (Lasara, 2018).

Kualitas pelayanan laboratorium dalam proses pembelajaran sangat mempengaruhi tujuan yang hendak dicapai. Salah satu yang mempengaruhi pelayanan laboratorium diantaranya adalah sarana prasarana. Sarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung menunjang proses pendidikan sedangkan prasarana mencakup semua peralatan dan perlengkapan yang tidak secara langsung menunjang proses Pendidikan (Lukum dan Paramata, 2015). Oleh karena itu, tindakan yang dapat dilakukan agar tujuan pelayanan laboratorium dapat diperoleh yaitu dengan mengoptimalkan layanan laboratorium berupa ketersediaan sarana dan prasarana (Masturoh dan Nauri, 2018).

Kelengkapan sarana dan prasarana untuk memenuhi pelayanan laboratorium sangat erat hubungannya dengan kepuasan mahasiswa selaku konsumen. Penelitian Nicolic, *et al* (2015) di Australia mengungkapkan kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh dosen dan kualitas peralatan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Lukum dan Paramata di Gorontalo dengan hasil kepuasan mahasiswa juga ditentukan oleh keramahan dan kecekatan staf laboratorium dalam bekerja (Riani, 2018).

Proses pembelajaran di laboratorium dalam pelaksanaannya memerlukan evaluasi secara berkala untuk memantau hasil pembelajaran yang diinginkan terhadap mahasiswa keperawatan sehingga kompetensi yang diharapkan dapat tercapai (Lukum dan Paramata, 2015). Evaluasi kepuasan mahasiswa sangat diperlukan untuk keberlangsungan proses pendidikan dan juga hasil evaluasi dapat digunakan untuk memperbaiki proses pendidikan di laboratorium. Laboratorium Pendidikan Kesehatan Prodi Keperawatan merupakan salah satu laboratorium di Politeknik Negeri Madura yang dalam proses pelayanan pembelajaran sejak tahun 2018 hingga 2025 belum pernah dievaluasi. Hal ini melatarbelakangi penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Laboratorium Pendidikan Kesehatan Prodi Keperawatan Politeknik Negeri Madura.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Laboratorium Pendidikan Kesehatan Prodi Keperawatan Politeknik Negeri Madura yang beralamat di Jalan Raya Camplong KM 4 Taddan Kecamatan Camplong Kabupaten Sampang Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna laboratorium pendidikan kesehatan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna laboratorium Prodi Keperawatan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif pengguna fasilitas laboratorium Prodi Keperawatan yaitu mahasiswa angkatan tahun 2022 sampai dengan angkatan tahun 2024.

Jumlah Analisis Kepuasan Pengguna Laboratorium Pendidikan Kesehatan Prodi Keperawatan Politeknik Negeri Madura mahasiswa yang digunakan sebagai populasi dalam penelitian adalah sebanyak 388. Peneliti mengambil toleransi kesalahan sebesar 0,05 (5%). Jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian setelah dihitung sebanyak 197 sampel. Untuk melakukan pengambilan sampel dari populasi data kuantitatif, teknik yang digunakan yaitu probability sampling dengan menggunakan *simple random sampling*, sedangkan teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner tertutup. Adapun pengukuran jawaban dari daftar pertanyaan yang ada pada kuesioner menggunakan skala likert dengan lima variabel pertanyaan terkait kepentingan dan kepuasan. Sebelum mengumpulkan data penelitian, kuesioner yang akan digunakan dilakukan uji instrument untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Uji instrumen dilakukan kepada responden sebanyak 30 yang tidak

termasuk dalam sampel penelitian. Adapun ketentuan validasi pernyataan kuesionernya adalah sebagai berikut: a. Apabila hasil nilai signifikansi $< 0,05$ maka dalam ketentuan validasi pernyataan kuesioner tersebut dinyatakan valid. Berlaku sebaliknya. b. Apabila hasil nilai r hitung $\geq r$ tabel maka dalam ketentuan validasi pernyataan tersebut dinyatakan valid. Berlaku sebaliknya. Dalam penelitian ini, reliabilitas kuesioner diuji oleh peneliti dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan menggunakan perangkat IBM Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 22.0. Adapun ketentuan nilai variable dan butir pernyataan dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,7$, maka nilai variabel dan butir pernyataan dapat dipercaya dan diandalkan dalam penelitian, sedangkan apabila nilai Cronbach's Alpha $< 0,7$, maka nilai variabel dan butir pernyataan dapat tidak dipercaya dan diandalkan dalam penelitian. Analisis data dilakukan secara univariat untuk masing-masing pertanyaan didalam kuisiomer.

HASIL UJI KUESIONER

Hasil dari uji kuesioner yang dilakukan peneliti untuk validasi dan reabilitas menggunakan perangkat IBM Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 22.0 sebanyak 30 responden dengan nilai hasil total signifikan terbesar dari kuesioner 1 sampai 8 yang disingkat Q01-Q08 adalah 0,004 lebih kecil dari 0,05 yang mana kuesioner tersebut dinyatakan valid dan nilai uji reabilitas yaitu nilai Cronbach's Alpha total terbesar 0,942 lebih besar dari 0,7 yang mana nilai variable dapat dipercaya dan diandalkan yang mana nilai ini kuesioener hasil secara rinci dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Validasi dari IBM Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 22.0

Correlations

	Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Q06	Q07	Q08	TOTAL
Q01 Pearson Correlation	1	.263	.438*	.446*	.354	.479**	.334	.289	.507**
Sig. (2-tailed)		.160	.015	.014	.055	.007	.071	.121	.004
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q02 Pearson Correlation	.263	1	.662**	.770**	.680**	.592**	.511**	.797**	.810**
Sig. (2-tailed)	.160		.000	.000	.000	.001	.004	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q03 Pearson Correlation	.438*	.662**	1	.544**	.784**	.661**	.671**	.627**	.834**
Sig. (2-tailed)	.015	.000		.002	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q04 Pearson Correlation	.446*	.770**	.544**	1	.643**	.752**	.639**	.784**	.841**
Sig. (2-tailed)	.014	.000	.002		.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q05 Pearson Correlation	.354	.680**	.784**	.643**	1	.834**	.834**	.805**	.922**
Sig. (2-tailed)	.055	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q06 Pearson Correlation	.479**	.592**	.661**	.752**	.834**	1	.758**	.779**	.896**
Sig. (2-tailed)	.007	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q07 Pearson Correlation	.334	.511**	.671**	.639**	.834**	.758**	1	.673**	.839**
Sig. (2-tailed)	.071	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Q08	Pearson Correlation	.289	.797**	.627**	.784**	.805**	.779**	.673**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	.121	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.507**	.810**	.834**	.841**	.922**	.896**	.839**	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 2. Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q01	30.6667	19.264	.432	.942
Q02	31.1000	16.300	.745	.924
Q03	31.2333	15.564	.766	.923
Q04	30.9333	16.616	.793	.921
Q05	31.0667	14.892	.887	.912
Q06	31.0667	15.375	.854	.915
Q07	31.0000	16.000	.782	.921
Q08	30.9667	16.378	.846	.917

HASIL PENELITIAN

Jumlah responden yang dapat diikutsertakan dalam penelitian ini berjumlah 197 mahasiswa. Responden terbanyak berasal dari mahasiswa tingkat III dengan proporsi sebesar 43% dan responden terendah berasal dari mahasiswa tingkat I sebesar 27%. Karakteristik responden secara rinci dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Keseluruhan Mahasiswa

No	Tingkat	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa Tingkat I	54	27%
2	Mahasiswa Tingkat II	59	30%
3	Mahasiswa Tingkat III	84	43%
Total		197	100%

Layanan Penggunaan Laboratorium

Kepuasan responden terhadap layanan penggunaan Laboratorium Pendidikan Kesehatan Prodi Keperawatan Politeknik Negeri Madura dinilai menggunakan delapan pertanyaan dengan hasil dapat dilihat Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Penggunaan Laboratorium Pendidikan Kesehatan Prodi Keperawatan

No	Atribute	Jumlah Tingkat kepuasan %	Total
----	----------	---------------------------	-------

		Sangat tdk puas	Tidak puas	Ragu – ragu	Puas	Sangat puas	(100%)
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang praktikum	0,00%	0,51%	2,54%	41,62%	55,33%	100%
2	Kesesuaian alat yang disiapkan petugas dengan permintaan mahasiswa	0,51%	1,02%	7,61%	49,75%	41,12%	100%
3	Perbandingan alat dan BHP yang tersedia dengan kebutuhan mahasiswa	0,00%	2,54%	8,12%	51,27%	38,07%	100%
4	Pengolahan limbah dan pemisahan sampah pada setiap ruangan sudah dikelola dengan baik	0,51%	0,00%	4,57%	50,25%	44,67%	100%
5	Penjelasan oleh petugas laboratorium terkait SOP penggunaan laboratorium dengan baik	0,00%	0,51%	4,57%	50,25%	44,67%	100%
6	Penjelasan oleh petugas laboratorium terkait penggunaan laboratorium	0,00%	0,00%	7,11%	49,24%	43,65%	100%
7	Penjelasan oleh petugas terkait alat dan BHP sebelum dilakukan praktikum	0,00%	0,00%	6,60%	50,76%	42,64%	100%
8	Layanan operasional sudah sesuai dengan jam operasional	0,00%	0,00%	4,06%	46,19%	49,75%	100%
Rata2 total		0,12%	0,57%	5,64%	48,69%	44,98%	100%

Tabel 4. memperlihatkan hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan penggunaan Laboratorium Pendidikan Kesehatan Prodi Keperawatan Prosentase terbesar penilaian kepuasan mahasiswa untuk setiap item pertanyaan seluruhnya berada dalam kategori puas. Berdasarkan hal tersebut dapat diinterpretasikan mahasiswa keperawatan secara umum merasa puas dengan pelayanan penggunaan laboratorium yang diberikan oleh pihak laboratorium walaupun masih ada yang merasa tidak puas terutama terkait Kesesuaian alat yang disiapkan petugas dengan permintaan mahasiswa (0,51%) dan Pengolahan limbah dan pemisahan sampah pada setiap ruangan sudah dikelola dengan baik (0,51%).

PEMBAHASAN

Layanan Penggunaan Laboratorium

Hasil penelitian ini menunjukkan Laboratorium Pendidikan Kesehatan Prodi Keperawatan belum mempunyai sistem informasi yang baik dalam pelayanannya. Sistem informasi sangat diperlukan untuk mengatur kegiatan-kegiatan di dalam laboratorium baik kegiatan pokok ataupun pendukung dan menyediakan informasi dalam bentuk laporan kepada pihak tertentu. Layanan informasi atau pelaporan laboratorium yang diteliti dalam penelitian ini lebih menekankan pada mahasiswa sebagai konsumen. Mahasiswa sangat memerlukan informasi

terkait kegiatan praktikum dan kelengkapannya seperti pengaturan jadwal, peserta praktikum, dan lainnya. Laboratorium Pendidikan Kesehatan Prodi Keperawatan dalam layanan informasi yang bersifat langsung sebenarnya sudah baik (0% yang merasa sangat tidak puas) namun dikarenakan berbagai keterbatasan maka dua item lainnya pada aspek ini masih belum optimal.

Keterbatasan yang dihadapi oleh pihak laboratorium bersifat multifaktorial dan memerlukan keterlibatan pihak di luar laboratorium terutama pihak pimpinan institusi. Laboratorium saat ini masih kekurangan sumber daya manusia dan sarana prasarana. Tenaga Pranata Laboratorium Pendidikan yang berjumlah tiga orang dan masih merangkap jabatan di bagian lainnya menyebabkan layanan tidak optimal. Fakta ini sangat tergambar dari hasil penelitian ini yang menunjukkan masih banyak mahasiswa yang tidak puas untuk item layanan informasi tidak langsung dan tindak lanjut informasi yang diberikan oleh pihak laboratorium. Penerimaan mahasiswa dengan jumlah yang semakin banyak setiap tahunnya menuntut peningkatan layanan informasi yang harus disediakan sedangkan tenaga Pranata Laboratorium Pendidikan masih dengan kemampuan yang sama dan masih harus melayani tugas lainnya di luar laboratorium. Permasalahan ini seharusnya dapat diatasi dengan penambahan jumlah sumber daya manusia sehingga tenaga yang bertugas di laboratorium dapat fokus dan profesional dalam menjalankan tugas-tugas administrasi.

KESIMPULAN

Pada bagian kesimpulan ini membahas mengenai kesimpulan berdasarkan informasi yang telah didapatkan mengenai kepuasan mahasiswa kesehatan terhadap pelayanan laboratorium pendidikan kesehatan prodi keperawatan politeknik negeri madura berdasarkan rumusan masalah pada penelitian. Adapun kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna laboratorium memiliki rata-rata sebesar 48,69% puas dan 44,98% sangat puas
2. Pada layanan pemberian informasi dan sarana prasarana seperti :
 - a. Kesesuaian alat yang disiapkan petugas dengan permintaan mahasiswa masih ada nilai rata – rata 0,51% yang menyatakan sangat tidak puas dan 2,54% yang menyatakan tidak puas
 - b. Pengolahan limbah dan pemisahan sampah pada setiap ruangan sudah dikelola dengan baik masih ada nilai rata – rata 0,51% yang menyatakan sangat tidak puas
 - c. Penjelasan oleh petugas laboratorium terkait SOP penggunaan laboratorium dengan baik masih ada nilai rata – rata 0,51% yang menyatakan tidak puas
 - d. Keterbatasan yang dihadapi oleh pihak laboratorium bersifat multifaktorial dan memerlukan keterlibatan pihak di luar laboratorium terutama pihak pimpinan institusi.
 - e. Laboratorium saat ini masih kekurangan sumber daya manusia dan sarana prasarana.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada seluruh pihak terutama kepada Bapak Ketua Jurusan Kesehatan, Kaprodi D III Keperawatan, Kaprodi DIV Promosi Kesehatan, Kepala Laboratorium Kesehatan, dan Mahasiswa, serta pihak lain yang membantu atas terlaksananya penelitian ini.

REFERENSI

- Barusman, A.R.P. (2020). Model Kepuasan Mahasiswa (Indramayu : CV Adanu Abimata)
- Firmansyah, T., et al. (2018). Efektifitas Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Layanan di SMAS Laboratorium Universitas Negeri Malang, *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Malang*. 2(3).

- Kertiasih. (2016). Peranan Laboratorium Pendidikan untuk Menunjang Proses Perkuliahan Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Denpasar. *Jurnal Kesehatan Gigi*. 4 (2):59-66.
- Lasara. (2018). Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran Praktek di Laboratorium Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. *Jurnal Teknologi Kesehatan*. 14 (1): 26-31.
- Lukum dan Paramata. (2015). Student's satisfaction toward the services of the chemical Laboratory. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*. 4(1):22-29
- Masturoh dan Nauri. (2018). Metodologi Peneitian Kesehatan. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Nicolic, et al. (2015). Decoding student satisfaction: how to manage and improve the laboratory experience. *IEEE*. 58
- Riani, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo Angkatan Tahun 2017. Tesis, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Ponorogo.
- Supartini, et al. (2022). Kurikulum Pendidikan Diploma III Keperawatan. Jakarta: AIPViKI
- Umniyya, A. (2023). Strategi Pengembangan Akademik dan Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa, *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan*. 3 (1).