

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN  
LABORATORIUM**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun Oleh :  
SYIFA ANNIDA  
1610104070**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA TERAPAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2020**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN  
LABORATORIUM**

**NASKAH PUBLIKASI**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan  
Pada Program Studi Kebidanan Program Sarjana Terapan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta



**Disusun Oleh :  
SYIFA ANNIDA  
1610104070**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA TERAPAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2020**

# HALAMAN PERSETUJUAN

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM

### NASKAH PUBLIKASI

**Disusun oleh:**  
**SYIFA ANNIDA**  
**1610104070**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan

Program Studi Kebidanan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : BELIAN ANUGRAH ESTRI, S.ST., MMR  
13 Oktober 2020 13:46:11



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN  
LABORATORIUM  
*LITERATURE REVIEW*<sup>1</sup>  
Syifa Annida<sup>2</sup>, Belian Anugrah Estri<sup>3</sup>**

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Laboratorium medik merupakan salah satu bagian laboratorium yang dilengkapi dengan berbagai instrumen biomedis, peralatan, bahan dan reagen (Bahan Kimia) untuk melakukan berbagai kegiatan pemeriksaan laboratorium dengan menggunakan spesimen biologis (*whole, blood, serum, plasma, urine, tinja, dll*). Salah satu upaya yang dilakukan agar pelayanan laboratorium dapat mencapai sasaran yaitu dengan mengoptimalkan layanan laboratorium kepada mahasiswa. Pelayanan harus memperhatikan kaidah manajemen kualitas pelayanan. Tujuan *literature review* untuk menganalisis *literature* yang berhubungan dengan Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium, metode yang digunakan dalam *literature review* ini menggunakan strategi secara komprehensif baik nasional maupun internasional, seperti artikel dalam data base jurnal penelitian, pencarian melalui internet, tinjauan ulang artikel antara lain *science direct*, dan juga *google scholar*. Pada tahap awal pencarian artikel menggunakan kata kunci “kepuasan, kualitas pelayanan, laboratorium” dengan menggunakan 10 jurnal dengan rentang tahun terbit 2010-2020. Kemudian memilih artikel yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penulis. Berdasarkan hasil *literature review* yang telah dianalisis didapatkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan laboratorium yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Disarankan pada petugas laboratorium untuk lebih mengoptimalkan dan mengatur kegiatan mahasiswa dalam laboratorium tersebut serta melengkapi alat dan bahan yang digunakan untuk praktikum.

**Kata Kunci** : Kepuasan, Pelayanan, Laboratorium  
**Daftar Pustaka** : 30 Buku, 13 Jurnal, 1 Skripsi, 6 Article  
**Jumlah halaman** : Halaman (I-IX), halaman (1-66), lampiran (7)

---

<sup>1</sup>Judul Skripsi

<sup>2</sup>Mahasiswa Program Studi Kebidanan Program Sarjana Terapan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Kebidanan Program Sarjana Terapan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

# FACTORS AFFECTING THE LEVEL OF STUDENTS' SATISFACTION TO LABORATORY SERVICES: A LITERATURE REVIEW<sup>1</sup>

Syifa Annida<sup>2</sup>, Belian Anugrah Estri<sup>3</sup>

## ABSTRACT

Patients' satisfaction in health services is very important to note because it can describe the quality of services in the health service. Knowing patients' satisfaction is very useful for related agencies in evaluating ongoing programs and can find which parts that need an improvement. The medical laboratory is a part of the laboratory equipped with various biomedical instruments, equipment, materials and reagents (chemicals) to carry out various laboratory examination activities using biological specimens (whole, blood, serum, plasma, urine, feces, etc.). One of the efforts made to achieve laboratory services is by optimizing laboratory services for students. Services must pay attention to service quality management principles. The purpose of this literature review is to analyze literature related to students' satisfaction with the quality of laboratory services. The method used was a comprehensive strategy both nationally and internationally, such as searching articles in research journal data bases, internet searches, article reviews on science direct and google scholar. In the early stages of searching, the keyword "satisfaction, service quality, laboratory" were used to search articles in 10 journals with a range of published years between 2010-2020. Then the researchers chose the articles according to what are needed. Based on the results of the literature review that has been analyzed, it is found that several factors could affect the satisfaction with laboratory services, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. It is recommended for laboratory staffs to optimize and organize students' activities in the laboratory and to complete the tools and materials used for practicum.

**Keywords** : Satisfaction, Service, Laboratory

**References** : 30 Books, 13 Journals, 1 Undergraduate Research, 6 Articles

**Pages** : Front Pages (I-IX), Pages (1-66), Appendices (7)

---

<sup>1</sup>Title

<sup>2</sup> Student of Midwifery Program of Applied Science Bachelor, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecturer of Midwifery Program of Applied Science Bachelor, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Laboratorium yang fasilitasnya persis dengan rumah sakit atau pusat pelayanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting di perguruan tinggi kesehatan. Laboratorium yang ideal akan menggambarkan laboratorium sebagai tempat untuk mempraktekan teori sebelum mahasiswa menangani pasien secara langsung (Gudayu, 2015). Pengamatan tim standard Operasional Precedures (SOP), Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi menunjukkan bahwa kualitas laboratorium di Perguruan tinggi belum optimal, yaitu kondisi peralatan laboratorium yang kurang mendapat perhatian, jarang digunakan, penerapan Standart Operasional Procedures (SOP) yang belum dimaksimalkan serta Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum dimanfaatkan secara maksimal (Fauziah, 2016; Pengaruh Pendidikan Karakter Siswa, Kepribadian Siswa, dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi belajar M.P. Ekonomi di Madrasah Aliyah Negeri Gondenglegi T.P., 2016). Salah satu upaya yang sedang dilakukan agar pelayanan laboratrium dapat mencapai sasaran yaitu dengan mengoptimalkan layanan laboratorium kepada mahasiswa. Pelayanan harus memperhatikan dan menerapkan kaidah menejemen kualitas pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian literature review yang dimana bahwa dijelaskan Literature review adalah uraian tentang teori, temuan, dan bahan penelitian lainnya yang diperoleh dari bahan acuan yang akan dijadikan landasan kegiatan penelitian untuk menyusun kerangka pemikiran yang jelas dari perumusan masalah yang ingin diteliti oleh peneliti. Yang digunakan untuk mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi kemudian melakukan analisis dinamika kolerasi antara fenomena atau faktor risiko dengan adanya faktor efek dari hal tersebut (Notoatmodjo, 2012).

Metode yang digunakan dalam literature review ini menggunakan strategi secara komprehensif baik nasional maupun intrnasional, seperti artikel dalam data base jurnal penelitian, pencarian melalui internet, tinjauan ulang artikel antara lain *google scholar* dan *science direct*. Pada tahap awal pencarian artikel menggunakan kata kunci “kepuasan, pelayanan, dan Laboratorium” dengan menggunakan 10 jurnal dengan rentang tahun terbit 2010-2020. Kemudian memilih artikel yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penulis

## HASIL

No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
1.	Membangun Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer/ (Mumuh Mulyana, 2017)	Penelitian ini dilaksanakan di Laboratorium Komputer STIE kesatuan di jalan Ranggagading No.1 Bogor, Selama tiga bulan mulai Maret 2017 sampai dengan bulan Mei 2017.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor faktor kualitas pelayanan yang membentuk kepuasan mahasiswa dalam penggunaan sarana Laboratorium Komputer.	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif	Populasi sebanyak 1.772 orang dan sampel sebanyak 100 orang	1. Model awal pelayanan laboratorium komputer dibentuk oleh variabel Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati kemudian pelayanan laboratorium komputer mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai anggota laboratorium komputer dan kepuasan mahasiswa mempengaruhi Loyalitas mahasiswa. Variabel bukti fisik, empati, jaminan, kehandalan dan ketanggapan mampu menjelaskan variability konstruk kualitas pelayanan dengan kuat sebesar 69,53% dan



unisa  
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta



No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
						<p>sisanya dijelaskan oleh variabel lain.</p> <p>2. Kelima unsur kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian menjadi penting bagi manajemen untuk terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan laboratorium komputer untuk menciptakan kepuasan mahasiswa dalam pengguna fasilitasnya</p> <p>3. Menjadi penting bagi pimpinan untuk melakukan pembinaan dan pengembangan keterampilan dan keahlian bagi para pustakawan dan staf laboratorium komputer untuk menghadirkan dan menciptakan layanan</p>



No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
						<p>prima bagi anggota laboratorium komputer sehingga berpengaruh terhadap peningkatan prestasi akademis para mahasiswa.</p> <p>4. Penelitian yang dimaksudkan untuk melakukan pengukuran kepuasan dan loyalitas pengguna laboratorium perlu dilakukan secara berkala dan terprogram. Sehingga proses monitoring dan evaluasi layanan laboratorium komputer dapat dilakukan secara berkelanjutan.</p>
2.	Analisis Kepuasan Pelanggan Laboratorium Klinik pada unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium	UPTD Labkesda Kota Bogor	Mendesripsikan bagaimana kepuasan pelanggan lab klinik UPTD Labkesda kota Bogor, mengetahui hambatan apa saja yang menjadi faktor kepuasan	Deskriptif kualitatif	70 sampel, 238 populasi	Berdasarkan hasil peneitian di UPTD Labkesda kota Bogor terkait pendaftaran pasien (laboratorium Klinik) masih menggunakan manual yaitu berupa pencatatan pada buku besar. Pengetikan laporan hasil uji masih



No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
	kesehatan Daerah Kota Bogor/ Giri Winawirawan, R Akhdad Munjin, Irma Purnamasari/ 2017 (Giri Winawirawan, 2017)		pelanggan lab klinik UPTD labkesda, mengetahui upaya apa saja untuk memberikan kepuasan pelanggan lab klinik UPTD labkesda kota bogor.			banyak menemukan kesalahan pemindahan data sehingga menghambat kepuasan terhadap pelayanan Fasilitas pendukung berupa peralatan yang sudah tua dan sering mengalami kerusakan sehingga mengurangi apaian target penyelesaian pekerjaan.
3.	Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan FNAB di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2018. Simanjuntak Mayro, Eko Nugroho, Oswald Simatupang. (Simanjuntak Mayro, 2018)	Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie, Samarinda.	Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Laboratorium patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie, Samarinda, yang adalah salah satu dari dua laboratorium patologi anatomi yang ada di kalimanta Timur.	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif berupa survei kualitatif	50 sampel	Berdasarkan hasil penelitian terhadap 50 responden, terdapat 48 responden (96%) yang mengaku puas dan “hanya” terdapat 2 responden (4%) yang mengaku tidak puas pada pelayanan Kesehatan di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie, Samarinda berdasarkan dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berkewujudan.

No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
4.	Pengaruh Pelayanan terhadap tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan Laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. Dian Yuliartha Lestari, Wafiyah Hasanah. Vol.1, No.2 Desember 2019. (Dian Yuliartha Lestari, 2019)	Rumah Sakit Muhammadiyah Malang	Untuk menjalankan kewajiban yang dibuat, kedua untuk mengembangkan pada pelayanan yang lebih baik dan terakhir untuk mendapatkan pengakuan serta akreditasi.	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasional analitik dengan pendekatan studi <i>cross sectional</i> .	Pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling dengan jumlah 232 pasien rawat jalan laboratorium rumah sakit Universitas Muhammadiyah Malang	Terdapat pengaruh antara pelayanan laboratorium terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Faktor pelayanan yang memiliki pengaruh tertinggi dalam kepuasan pasien rawat jalan adalah profesionalitas petugas dalam mengambil sampel. Faktor pelayanan yang memiliki pengaruh terendah kepuasan pasien rawat jalan pada cukup puas adalah kecukupan informasi mengenai kapan penerimaan hasil laboratorium. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang adalah 85,3%.
5.	Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Klinik UKSW).	Di Klinik UKSW, Salatiga.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas layanan yang terdiri dari layanan pendaftaran, layanan dokter, layanan obat dan	Penelitian ini mengembangkan sistem untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap	Sampel diambil sebanyak 150 responden dengan metode quota sampling.	Hasil analisis fuzzy group 1 menunjukkan bahwa persamaan regresi layanan pendaftaran adalah $y=28.6255\mu(x)$ yang memberikan kontribusi sebesar 7.6943 pada kepuasan pelanggan. Untuk analisis fuzzy group 2 diperoleh

No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
	Ester Dwiningsih Putri Permatasari Santoso, Bambang Susanto, Lilik Linawati, Vol.7, No.2, (september 2018). (Ester Dwiningsih Putri Permatasari santoso, 2018)		laboratorium terhadap kepuasan pelanggan di klinik Universitas Kristen Satya Wacana.	kepuasan pelanggan dalam bidang kesehatan di klinik UKSW. Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner untuk memperoleh data primer berupa penilaian pelanggan terhadap fasilitas, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.		persamaan regresi layanan dpokter adalah $y=28.6404\mu(x)$ yang berarti memberikan kontribusi sebesar 7.7092 pada kepuasan pelanggan. Sedangkan pada analisis fuzzy group 3 bahwa persamaan regresi layanan obat dan laboratorium adalah $y+28.5873\mu(x)$ yang memberikan kontribusi sebesar 7.6561 paa kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dnegan analisis fuzzy Quantification Theory I, diketahui bahwa layanan dokter memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan yang memberikan kontribusi terkecil adalah layanan obat dan laboratorium.
6.	Pemodelan Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan Laboratorium Komputer Jurusan	Di Universitas Sriwijaya, Fakultas MIPA, jurusan Matematika, Malang, Indonesia	Menunjang keberhasilan mahasiswa dalam proses pembelajaran, memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna laboratorium.	Data yang dianalisis dengan metode regresi logistik ordinal adalah data hasil survei terhadap	126 responden	1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium komputer, sebagian besar masih berada pada kategori Cukup puas

No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
	matematika Fakultas MIPA Universitas Sriwijaya. Dian Cahyawati S, Ali Amran. Vol.16, No.2(A), April 2013 (Dian Cahyawati, 2013)			126 responden mahasiswa aktif pada semester genap Tahun Akademik 2008/2009		<p>2. Semua faktor yang diamati, yaitu penunjang proses pembelajaran, empati, keandalan, jaminan, peranan asisten, fasilitas komputasi, fasilitas tetap, keberadaan asisten, dan kredibilitas, signifikan berpengaruh pada model tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium komputer.</p> <p>3. Tingkat ketepatan model hasil prediksi sebesar 86,51% artinya model memiliki tingkat ketepatan yang tinggi, sehingga dapat digunakan dengan baik untuk memprediksi besarnya peluang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium komputer di Jurusan matematika.</p>



unisa  
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
7.	Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Biologi FKIP UNTAN. Eka Ariyati. Vol.1, No.2, Oktober 2017 – Maret 2018. (Ariyati, 2018)	Universitas Tanjungpura, FKIP, Pendidikan Biologi, Pontianak, Indonesia	Mengidentifikasi setiap pelanggannya, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan, memahami strategi kualitas pelayanan pelanggan, dan memahami siklus pengukuran serta umpan balik dari kepuasan pelanggan.	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksploratori.	97 responden	Dari deskripsi yang dipaparkan di atas dapat diambil kesimpulan mengenai keouasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Pendidikan Biologi FKIP Universitas Tanjungpura sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboran/staf laboratorium sebesar 41,24% menyatakan cukup puas, 42,27% puas, dan 11,34% sangat puas.</li> <li>2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan asisten praktikum sebesar 40,21% menyatakan cukup puas, 40,21% puas, dan 12,37% sangat puas.</li> <li>3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap peralatan dilaboratorium sebesar 58,76%</li> </ol>



Universitas Aisyiyah Yogyakarta

No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
						menyatakan cukup puas, 21,66% puas, dan 2,06% sangat puas.
						4. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bahan praktikum sebesar 52,58% menyatakan cukup puas, 22,68% puas, dan 2,06% sangat puas
						5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik dan penunjang laboratorium sebesar 46,39% menyatakan cukup puas, 22,68% puas, dan 5,15% sangat puas.
8.	Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri	Di Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sri Wijaya Tangerang Banten.	Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa STABN Sriwijaya.	Jenis penelitian Kuantitatif dengan pendekatan Ex Post Facto.	Subjek penelitian adalah mahasiswa STABN Sriwijaya tahun akademik 2014/2015	Hasil penelitian mendapatkan persamaan Regresi Linier Berganda. Nilai persamaan Regresi Linier Berganda adalah $Y' = (-0,225) + 0,495X_1 + 0,691X_2$ . Terjadi hubungan positif antara Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan Mahasiswa. Kenaikan



No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
	Sriwijaya Tengeran Banten. Heriyanto. Vol.IV, No.1, tahun 2017. (Heriyanto, 2017)				berjumlah 116 orang.	pelayanan dan fasilitas akan diikuti dengan peningkatan kepuasan mahasiswa STABN Sriwijaya. Penurunan pelayanan dan fasilitas akan diikuti juga dengan menurunnya tingkat kepuasan Mahasiswa STABN Sriwijaya. Terdapat pengaruh antara Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa STABN Sriwijaya sebesar 73,4%. Secara parsial terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa STABN Sriwijaya dan terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa STABN Sriwijaya.
9.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Laboratorium Klinik (Studi Kasus	Klinik X Jakarta pusat.	Untuk memastikan/menjamin bahwa standar kualitas yang telah ditetapkan dapat dipertahankan di sepanjang waktu.	Proses pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survei melalui	60 responden	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bukti langsung/ bukti fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.</li> <li>2. Variabel kehandalan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan</li> </ol>



No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
	Laboratorium Klinik X Jakarta). Annisa Rahadiyarsi Loekito, La Diadhan Hukama. Vol.1, No.2, 2017. (Annisa Rahadiyarsi, 2017)			pendistribusian kuesioner. Metode penarikan sample yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan menggunakan model persamaan Analisis Regresi Linear Berganda.		<p>konsumen. Hal ini diduga bahwa konsumen laboratorium klinik X tidak mementingkan pegawai kesehatan yang melayani tepat waktu, pegawai yang memberikan pelayanan yang baik, pegawai kesehatan yang memberikan informasi yang akurat dan terpercaya.</p> <p>3. Variabel daya tanggap yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini diduga bahwa pegawai laboratorium klinik X bersedia membantu, melayani dengan cepat, memberikan informasi secara jelas dan mampu menangani masalah konsumen.</p> <p>4. Variabel jaminan memiliki pengaruh positif terhadap</p>



Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
						<p>kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian konsumen merasa petugas kesehatan mampu menetapkan diagnosa penyakit, pegawai mampu berkomunikasi dengan baik, dan memiliki pengetahuan terkait spesifikasi perawatan yang ada mempunyai pengaruh penting terhadap kepuasan konsumen.</p> <p>5. Variabel empati memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan pegawai laboratorium klinik X menunjukkan sikap ramah dan sopan, pegawai memberikan perhatian secara khusus dan dapat memahami keinginan serta kebutuhan konsumen</p>



No	Judul penelitian/ penulis/ tahun	Tempat penelitian (negara)	Tujuan penelitian	Metode penelitian (Kuantitatif/kualitatif)	Responden & jumlah sampel	Hasil penelitian
----	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------	--	------------------------------	------------------

6. Berdasarkan analisa regresi linier berganda, variabel daya tanggap merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan laboratorium klinik X.
7. Hasil perhitungan uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $27,686 > 3,168$ ) sehingga  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.



10. Persepsi siswa Sekolah ilmu Tujuan utama dari Data untuk Sebanyak 140 Studi ini menunjukkan bahwa tentang layanan di Mateatika, Universitas Kebangsaan Malaysia. penelitian ini adalah Data untuk Sebanyak 140 laboratorium komputer: sebuah Kebangsaan Universitas Kebangsaan Malaysia. mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan pada layanan sesuai dengan perspektif di antara para siswa. Data untuk Sebanyak 140 kuesioner penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada siswa yang menggunakan laboratorium komputer di PPSM. Sebanyak 129 siswa telah mengisi formulir tetapi hanya 116 yang diverifikasi lengkap dan digunakan untuk analisis. Sebanyak 140 kuesioner dibagikan sekitar Februari hingga Maret 2011, melalui kerjasama lab staf dan dosen. Sebanyak 129 siswa telah mengisi formulir tetapi hanya 116 yang diverifikasi lengkap dan digunakan untuk analisis. Studi ini menunjukkan bahwa laboratorium komputer di PPSM dilengkapi dengan perangkat lunak matematika yang diperlukan paket dan menarik siswa untuk datang ke laboratorium meskipun sekitar setengah dari responden telah memilih untuk hadir kelas / tutorial 'sebagai alasan utama untuk menggunakan lab. Lebih dari 95% responden menggunakan lab setidaknya sekali minggu. Popularitas perangkat lunak yang dipilih menunjukkan bahwa pembaruan lisensi oleh PTM untuk perangkat lunak seperti SPSS harus tepat waktu untuk menghindari gangguan yang tidak perlu dalam proses belajar mengajar. Selain itu, perangkat lunak seperti Maple, Eviews, Mathematica dan Matlab, meskipun penggunaannya relatif moderat, berlangganan tahunan penting sebagai perangkat lunak digunakan di kelas pascasarjana. Maple,



unisa  
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta



misalnya, telah mendapatkan popularitas di kalangan mahasiswa pascasarjana. Dalam hal skor kepuasan rata-rata untuk layanan yang diberikan, semua dimensi dipertimbangkan tidak memenuhi tingkat minimum harapan para siswa. Atribut di bawah dimensi Fasilitas Laboratorium mencatat kesenjangan tertinggi antara skor rata-rata kepuasan dan kepentingan, dan karenanya harus menjadi fokus manajemen lab untuk merencanakan peningkatan. Perencanaan dan peningkatan harus dilakukan terus menerus untuk memastikan hal itu proses belajar mengajar di laboratorium komputer di PPSM berjalan dengan lancar, dan perangkat lunak yang digunakan terkini sesuai dengan tren terbaru dalam pengajaran dan pembelajaran, dan pasar kerja.

---

Pada jurnal yang dianalisis dibahas bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan yang membentuk kepuasan mahasiswa berdasarkan pada lima dimensi sebagai berikut:

### 1. Bukti fisik

aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba, termasuk sumber daya manusia. Dimensi keberwujudan diwakili dengan menggunakan 6 pernyataan. Pernyataan yang pertama adalah *'kondisi fisik gedung atau bangunan laboratorium baik dan terpelihara'*. Pada pernyataan ini beberapa pasien menganggap kondisi fisik gedung atau bangunan laboratorium masih baik namun suasana terkesan agak gelap. Pernyataan kedua adalah *'mudah menemukan lokasi dan mencapai laboratorium patologi anatomi'*. Pada pernyataan ini pasien menganggap masih kurang arah yang ada untuk mempermudah mereka menemukan dan mencapai laboratorium patologi anatomi. Pernyataan ketiga adalah *'ruang tunggu laboratorium patologi anatomi rapi, bersih, dan nyaman'*. Pada pernyataan ini beberapa pasien berpendapat bahwa untuk menambah kenyamanan ruang tunggu bisa dengan mengganti kursi yang ada di ruang tunggu dengan menggunakan kursi yang lebih empuk serta nyaman digunakan untuk duduk sambil menunggu. Pernyataan keempat yang digunakan untuk mewakili adalah *'ruang tunggu memiliki sarana hiburan untuk mengisi waktu selama menunggu'*. Pada pernyataan ini beberapa pasien menganggap sudah cukup disediakan televisi sebagai sarana hiburan. Namun sebagian besar pasien masih merasakan kurangnya sarana hiburan di ruang tunggu, sebagian besar pasien berharap untuk ditambahkan sarana hiburan, terutama jaringan internet nirkabel atau wi-fi. Hal ini tidak terlepas dari semakin meningkatnya kebutuhan internet manusia pada masa kini. Pernyataan kelima adalah *'tersedia majalah pamflet, atau media informasi tentang patologi anatomi dan dasar dasar penyakit serta cara pencegahannya'*. Beberapa pasien yang

menjawab pernyataan tersebut masih kurangnya media tersebut tersedia, padahal mereka ingin membaca dan menambah wawasan dasar tentang penyakit-penyakit yang diperiksa di laboratorium anatomi, terutama cara-cara pencegahannya. Hal ini juga dapat dimanfaatkan sebagai pengisi waktu selama mereka menunggu giliran. Pernyataan terakhir yang mewakili dimensi tangibles adalah *'toilet bersih, aman dan nyaman digunakan'*, pada pernyataan ini pasien mengatakan rusaknya toilet yang dimiliki laboratorium patologi anatomi menyebabkan pasien harus mencari toilet lain yang letaknya cukup jauh dari laboratorium patologi anatomi. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan disediakannya toilet yang memenuhi syarat-syarat seperti tidak berbau, bersih dan harus selalu tersedia air bersih yang cukup untuk digunakan, lantai tidak licin, dan pintu toilet dapat ditutup dengan mudah.

## 2. Keandalan

Aspek-aspek kehandala sistem pelayanan yang diberikan oleh laboratorium tersebut, apakah jasa yang diberikan sesuai dengan standart-standart umum atau kemampuan mewujudkan jasa sesuai dengan standart umum atau kemampuan mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara cepat.

Kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa memiliki koefisien parameter yang mengandung makna bahwa kehandalan memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Unsur-unsur kehandalan seperti kesesuaian, ketepatan waktu, perhatian serius, keakuratan administrasi dan kehandalan penyampaian jasa layanan dari petugas laboratorium komputer berpotensi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Ketanggapan terhadap kepuasan menunjukkan bahwa ketanggapan memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Ketanggapan dari para petugas laboratorium komputer akan sangat menentukan tingkat kepuasan



mahasiswa dalam proses menerima layanan laboratorium komputer. Kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan dengan meningkatkan sikap tanggap petugas laboratorium komputer dalam merespon keluhan, kesediaan membantu kesulitan dan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa.

### 3. Ketanggapan

keinginan untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa yang dibutuhkan atau kecepat-tanggapan dari petugas laboratorium dalam memberikan jasa serta dapat menangkap aspirasi-aspirasi yang muncul dari mahasiswa.

Dimensi ketanggapan terdapat dua pernyataan yang mewakili dimensi ini, yaitu petugas membantu proses administrasi dan alur pelayanan dengan baik dan tanggap serta dokter melayani dengan baik dan sabar, tidak terburu-buru, dan tanggap. Pada pernyataan *'petugas membantu proses administrasi dan alur pelayanan dengan baik dan tanggap'*, beberapa pasien masih merasa kurang mendapat bantuan yang diharapkan saat mendapatkan kendala pada proses administrasi dan alur pelayanan. Kondisi seorang yang sakit cenderung menjadi lebih sensitif dan mudah tersinggung. Karena tubuh sedang dalam keadaan tidak seimbang. Hal ini juga akan mempengaruhi kejiwaan dan emosi pasien, sehingga pasien sangat mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat dan penuh perhatian. Pernyataan *'dokter melayani dengan sabar, tidak terburu-buru dan tanggap'*, sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan pemeriksaan yang menganggap dokter sudah melakukan pelayanan secara tanggap, sabar, dan tidak terburu-buru. Kemudian terdapat dimensi jaminan, terdapat 4 pernyataan yang mewakili dimensi ini, yaitu dokter dan petugas tampil rapi dan profesional, ruang pemeriksaan tertutup, aman dan nyaman, dokter mau menjawab pertanyaan dari pasien yang merasa belum jelas seta lingkungan laboratorium aman, bersih, dan

nyaman. Pada pernyataan *'dokter dan petugas tampil rapi dan profesional'*, sebagian besar pasien menilai bahwa dokter dan petugas sudah tampil rapi dan profesional. Pada pernyataan kedua, *'ruang pemeriksaan tertutup, aman, dan nyaman'*. Pernyataan ini sudah mencapai nilai positif, hanya ada beberapa pasien yang mengeluh tentang suhu ruangan yang terlalu dingin untuk mereka. Kemudian pada pernyataan *'dokter mau menjawab pertanyaan dari pasien yang merasa belum jelas'*, beberapa pasien belum merasa puas dengan jawaban yang mereka dapatkan dari dokter. Hal ini bisa disebabkan oleh kesalahan pemahaman komunikasi antara dokter dan pasien yang bertanya. Pada pernyataan *'lingkungan laboratorium aman, bersih dan nyaman, pasien merasa lingkungan laboratorium'* belum memenuhi harapan keamanan, kebersihan, dan kenyamanan dari pasien. Jaminan lingkungan merupakan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara sehingga pasien merasa tenang untuk memperoleh pelayanan yang dapat mewujudkan kepercayaan pelayanan. Dimensi empati, diwakili dengan menggunakan 2 pertanyaan, yaitu pernyataan *'dokter dan petugas bersikap ramah, sopan, dan peduli terhadap pasien'*. Kemudian pada pernyataan *'dokter berusaha membuat pasien nyaman dan rileks saat pemeriksaan'*. Secara garis besar pelayanan yang unggul memiliki 4 unsur, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan yang terintegrasi menjadi satu kesatuan sehingga pelayanan akan menjadi tidak sempurna bila ada salah satu hal tersebut terabaikan.

#### **4. Jaminan**

Jasa yang diberikan memberikan jaminan kenyamanan, kemampuan sumber daya dalam memberikan pelayanan yang sesuai standart. Pada penelitian oleh Simanjuntak Mayro dkk, bahwa dimensi ini memiliki 4 pernyataan yang mewakili seperti : ruang pemeriksaan tertutup, aman, dan nyaman; dokter mau menjawab

pertanyaan dari pasien yang merasa belum jelas; serta lingkungan laboratorium aman, bersih, dan nyaman. pada pernyataan *'dokter dan petugas tampil rapi dan profesional'*, sebagian besar pasien menilai bahwa dokter dan petugas sudah tampil rapi dan profesional. Pada pernyataan kedua, *'ruang pemeriksaan tertutup, aman, dan nyaman'*. pernyataan ini sudah mencapai nilai positif, hanya ada beberapa pasien yang mengeluh tentang suhu ruangan yang terlalu dingin untuk mereka. Kemudian pada pernyataan *"dokter" mau menjawab dari pasien yang merasa belum jelas'*, beberapa pasien belum merasa puas dengan jawaban yang mereka dapatkan dari dokter. Hal ini bisa disebabkan oleh kesalahan pemahaman komunikasi antara dokter dan pasien yang bertanya. Pada pernyataan *'lingkungan laboratorium aman, bersih dan nyaman, pasien merasa lingkungan laboratorium'* belum memenuhi harapan keamanan, kebersihan, dan kenyamanan dari pasien. Jaminan lingkungan merupakan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara sehingga pasien merasa tenang untuk memperoleh pelayanan yang dapat mewujudkan kepercayaan pelayanan.

## 5. Empati

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, dan kemampuan memahami kebutuhan mahasiswa. Dari hasil jurnal pertama dijelaskan bahwa empati memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Empati dari para petugas laboratorium komputer akan sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses menerima layanan laboratorium komputer. Semakin meningkatnya sikap keramahan, sikap kesediaan untuk membantu, serta sikap perhatian dari petugas laboratoirum komputer, akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan laboratorium komputer. Nilai untuk konstruk jaminan terhadap kepuasan

mahasiswa mengandung makna bahwa jaminan ini terdiri dari kompetensi, kesabaran serta kemampuan petugas laboratorium komputer dalam memberikan layanan kepada mahasiswa sehingga merasa nyaman, memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Jika petugas laboratorium tidak kompeten, tidak sabar dan tidak mampu memberikan rasa nyaman kepada mahasiswa saat memberikan layanan laboratorium komputer.

## **6. Asisten**

Asisten praktikum adalah mahasiswa yang telah melalui proses seleksi asisten yang diberi tugas untuk mendampingi mahasiswa dalam pelaksanaan praktikum. Dalam prosesnya asisten praktikum akan mendapat arahan dari dosen mata kuliah serta bantuan teknis dan laboran di laboratorium. Beberapa saran disampaikan oleh responden peneliti jurnal tersebut adalah keramahatamahan ditingkatkan lagi terutama dalam memberikan bantuan selama praktikum, lebih menguasai materi dan penggunaan alat agar memudahkan dalam memberikan informasi, sebelum praktikum asisten dapat mempersiapkan alat yang diperlukan untuk melakukan praktikum secara lengkap agar praktikum dapat berjalan dengan lancar, asisten sebaiknya memperhatikan praktikan agar giliran dalam bekerja tidak sibuk sendiri, kemudian asisten lebih tepat waktu dalam praktikum agar dapat menjadi contoh yang baik untuk praktikan, ketepatan waktu dalam mengoreksi laporan dan kehadiran asisten pada setiap kegiatan praktikum, asisten sebaiknya memberikan koreksian pada laporan praktikan lebih rapi lagi agar tidak terlalu mencoret coret laporan praktikum, laporan sebaiknya dibagikan satu minggu setelah laporan dikumpulkan agar praktikan tahu dan dapat memperbaiki kesalahan dilaporan selanjutnya, jika ada praktikum di hari dan jam yang berbeda atau diganti hari sebaiknya asisten hadir semua untuk mendampingi hingga selesai, dan yang terakhir

adalah asisten lebih sabar dalam menghadapi praktikan dan tidak mudah cepat emosi. Selain itu terdapat peranan asisten sangat berpengaruh pada kepuasan laboratorium. Seperti keramahan asisten dalam melayani pada mahasiswa di laboratorium dan mengajarkan mahasiswa yang baru mengenal alat-alat di laboratorium. Ketepatan jam kerja di laboratorium juga sangat penting untuk dilihat karena mahasiswa dapat menilai kualitas melalui ketepatan jam kerja para petugas laboratorium yang berkerja, petugas harus berada sebelum mahasiswa akan memulai jam kuliah. Namun, responden atau mahasiswa menyarankan perlunya penambahan staff laboratorium seperti teknisi yang bertugas untuk memantau dan memelihara peralatan yang ada, petugas kunci laboratorium dan ruangan lainnya serta staff administrasi. Kemudian selanjutnya kebersihan dan kerapian laboratorium sangat penting untuk menunjang kepuasan, menjaga kebersihan alat, ruangan dan APD yang akan digunakan untuk melakukan praktik. APD dan alat yang telah selesai digunakan bisa diletakkan ditempat yang semula dan diberi tanda agar mahasiswa dapat menagtur tempat alat-alat tersebut ketika pengembalian alat.

## 7. Fasilitas

Selain peranan asisten terdapat faktor fasilitas, dimana faktor ini dipengaruhi oleh kualitas alat yang akan digunakan untuk melakukan praktikum dan APD yang akan digunakan. Kualitas alat dan APD tersebut harus terjaga, ketika mahasiswa menggunakan alat yang sudah rusak maka alat tersebut tidak akan digunakan kembali untuk menjaga kelayakan penggunaan alat. Pemeliharaan alat dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan, alat yang digunakan diluar kuliah kampus maka akan dilakukan sterilisasi oleh mahasiswa yang telah meminjam alat tersebut agar alat yang digunakan tetap terjaga kebersihan dan kesterilannya. Fasilitas tetap juga sangat diperlukan, seperti phantom dan alat yang digunakan untuk praktik

lainnya. Alat alat tersebut harus selalu ada dan tidak kurang untuk mahasiswa. Kemudian keberadaan asisten dalam laboratorium dilihat dari pelayanan yang dilakukan, cepat, tanggap dan tepat atau tidak. Jam kerja perlu diperhatikan untuk mengatur jalannya praktikum di instansi, jika pelayanan jam kerja tepat maka jam kuliah akan mulai dan selesai tepat waktu juga. Serta yang terakhir yaitu keberadaan asisten adalah tanggung jawab asisten ketika para mahasiswa akan melakukan pengambilan alat, masuk ke laboratorium secara tertib. Asisten akan mengatur agar lebih optimal dan tertib

## **8. Fasilitas dan staff Laboratorium**

Faktor pertama yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboran/staff laboratorium, dari faktor ini responden menyerankan perlunya penambahan staff laboratorium seperti teknisi yang bertugas memantau dan memelihara peralatan yang ada, petugas kunci pintu laboratorium dan ruang lainnya serta staff administrasi. Selain itu responden juga mengharapkan agar skill/keterampilan dari laboran/staff yang ada dapat ditingkatkan termasuk sikap keramahtamahan. Dalam laboratorium memiliki petugas non dosen yang membantu dosen untuk melaksanakan kegiatan praktikum/peragaan (meliputi penyiapan bahan, membantu pelaksanaan praktikum). Laboran juga dapat diaktakan sebagai tenaga kependidikan yang bekerja di laboratorium dan membantu proses belajar mengajar mahasiswa vokasi dan akademik strata 1,2 dan 3 serta penelitian dosen. Keberadaan laboratorium sangat penting dalam menentukan keberhasilan akademik dosen dan mahasiswa. Laboratorium secara keseluruhan memiliki *hard skill* dan *soft skill* yang memadai, inisiatif, ketekunan, kreatifitas, kecakapan, dan keterampilan serta pengetahuan yang dikuasai laboran membantu

efisiensi dan efektifitas serta produktifitas dari laboratorium yang dikelolaperguruan tinggi (Prihantoro, 2012).

## 9. Peralatan Laboratorium

Faktor selanjutnya yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap peralatan laboratorium. Peralatan laboratorium adalah alat-alat yang digunakan untuk kegiatan di laboratorium, baik laboratorium di sekolah, universitas, pusat penelitian, rumah sakit, klinik atau laboratorium lainnya. Memilih alat laboratorium yang hendak digunakan harus sesuai dengan kebutuhan, karena setiap alat telah dibuat sesuai dengan fungsinya masing-masing. Jenisnya sangat banyak, sehingga di dalam sebuah laboratorium akan sangat banyak ditemukan alat-alat sesuai dengan fungsinya masing-masing. Dari hasil analisis penelitian jurnal tersebut sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan alat yang ada di laboratorium. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal yaitu, ada peralatan yang jumlahnya tidak sebanding dengan jumlah praktikan, ada peralatan yang rusak dan perlu diganti, beberapa alat perlu *maintenance* dan kalibrasi secara berkala. Selain kendala tersebut dana juga menjadi sumber masalah dalam keberadaan alat di laboratorium dalam jurnal tersebut dijelaskan bahwa peralatan yang berasal dari dana APBN yang terbatas dalam pengajuannya. Kedepannya perlu dipikirkan proses pengadaan alat laboratorium termasuk penambahan jumlah peralatan yang sudah ada agar dapat mendukung semua kegiatan yang dilakukan. Setelah itu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bahan praktikum juga menjadi faktor yang sangat mempengaruhi. Bahan yang digunakan dalam kegiatan di laboratorium biologi dapat berupa bahan kimia. Bahan kimia yang dimaksud adalah berupa benda dan makhluk hidup. Dalam jurnal tersebut dijelaskan bahwa pada dasarnya laboratorium sudah berusaha untuk menyiapkan bahan sesuai keperluan dan

etersediaan yang ada. Perlu dilakukan inventarisasi bahan secara berkala untuk meminimalisir keluhan dari pengguna namun juga diperlukan dukungan dalam bentuk dana guna penyediaan bahan-bahan praktikum.

## **10. Fasilitas Fisik dan Penunjang Laboratorium**

Faktor yang terakhir yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik dan penunjang laboratorium. Fasilitas fisik dan penunjang laboratorium mendapat respon yang beragam dari mahasiswa untuk masing-masing tingkat kepuasan. Dari beberapa pertanyaan yang diberikan, responden dalam jurnal tersebut menyerankan agar fasilitas internet yang memadai (mudah untuk diakses) baik di laboratorium bawah maupun atas, disediakan loker tempat penyimpanan tas untuk menghindari kehilangan/ pencurian barang-barang, ketersediaan kipas angin perlu ditambah, menyediakan pustaka/referensi secara terbuka, jumlah kursi praktikan perlu dicek agar kegiatan dapat berjalan dengan lancar, kemudian keberadaan wastafel juga sangat penting untuk keberlangsung kegiatan praktikum.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan jurnal yang telah dianalisis maka faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah bukti fisik yaitu aspek-aspek yang bisa dilihat dan diraba, termasuk sumber daya manusia, kehandalan yaitu aspek-aspek kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh laboratorium tersebut, ketanggapan yaitu keinginan untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa yang dibutuhkan atau kecepatan-tanggapan dari petugas laboratorium dalam memberikan jasa serta dapat menangkap aspirasi-aspirasi yang muncul dari mahasiswa, jaminan yaitu jasa yang diberikan memberikan jaminan kenyamanan, kemampuan sumber daya dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar, dan



empati yaitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramhaan, kemunikasi dan kemampuan memahami kebutuhan mahasiswa. Faktor lain yang mempengaruhi adalah peran asisten dalam laboratorium tersebut, fasilitas dalam laboratorium yang digunakan oleh mahasiswa, fasilitas tetap, dan faktor kredibilitas

## **B. SARAN**

keseluruhan laboratorium di Indonesia sudah baik dan optimal. Hanya terdapat beberapa saran yang dapat menjadi acuan bagi universitas untuk lebih mengoptimalkan laboratorium terutama dalam keramahtamahan petugas ketika melayani mahasiswa dan mengoptimalkan asisten laboratorium agar pengambilan alat ketika jam kuliah lebih tertib dan nyaman.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Annisa Rahadiyarsi, L. D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen Laboratorium Klinik . *International journal of social Science and business*, 1, 265-270.
- Ariyati, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan biologi FKIP UNTAN . *Jurnal Kajian pembelajaran dan Keilmuan* , 1.
- Dian Cahyawati, A. A. (2013). pemodelan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium komputer jurusan matematika fakultas MIPA Universitas Sriwijaya . *jurnal penelitian sains* , 16.
- Dian Yuliartha Lestari, W. H. (2019). penagruh Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat jalan laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *medica Arteriana*, 1.
- Ester Dwiningsih Putri Permatasari santoso, B. S. (2018). Analisis Pengaruh Fasilitas dan KUalitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan . *jurnal matematika dan aplikasi deCartesia*, 7, 47-51.
- Fauziah, U. H. (2016, April). Peningkatan Efektifitas dan Hasil Belajar Siswa Melalui Strategi True Or False Berbantuan Media Flash.
- Giri Winawirawan, R. M. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Laboratorium Klinik pada Unit Pelaksana Teknis Dinas laboratorium kesehatan Daerah Kota Bogor. *jurnal Governansi* , 3.

- Gudayu. (2015). Self-Efficacy, Learner Satisfaction and associate Factors of Simulation Based Education among Midwifery Students . *journal of education Research International*, 2015, 7.
- Heriyanto. (2017). pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten . *Jurnal Vijjacariya*, 4.
- Mumuh Mulyana, M. E. (2017). Membangun kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer . *jurnal analisis pendidikan tinggi* , 1, 39-101.
- Notoatmodjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simanjuntak Mayro, E. N. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan FNAP di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2018 . *jurnal penelitian dan pengembangan pelayanan kesehatan* , 3.
- syazwani saadon, C.-Y. L. (2012). Perception of student on sevicees at the computer laboratory: a case study at the school of the Mathematical sciences, Universiti Kebangsaan Malaysia . *procedia-social and behavioral sciences* , 59, 117-124.



**unisa**  
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta