

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Perkembangan zaman saat ini menuntut untuk manusia dapat menyesuaikan secara teknologi dan Pendidikan. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Walaupun sampai saat ini peraturan Pendidikan di Indonesia masih wajib belajar dari umur 7-15 tahun atau 9 tahun wajib belajar (Undang-undang No 20,2003) tetapi tidak jarang saat ini Masyarakat di Indonesia sudah banyak yang menduduki bangku perkuliahan, Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) Pasal 14 menyebutkan: “Jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi”. Dari ketiga jenjang pendidikan tersebut yang dikaji dalam penelitian ini adalah pendidikan tinggi, yaitu ITS RS dr Soepraoen Malang. Sebagai

institusi jasa pendidikan bagi masyarakat umum, institusi/lembaga tentu memberikan pelayanan kepada publik (mahasiswa dan masyarakat).

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, 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. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh (Gudayu, 2015) menemukan masalah mengenai petugas laboratorium diantaranya ketika mahasiswa akan melakukan praktikum, maka mahasiswa yang memilih dan menyiapkan peralatan yang dibutuhkan, bukan oleh petugas laboratorium. 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 (Lukum dan Paratama, 2015). Di Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang sendiri, SOP (Standar Operasional Prosedur) telah dibuat dan diedarkan kepada mahasiswa serta disosialisasikan pertama kali pada saat PKKMB (Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru), akan tetapi dikarenakan jumlah mahasiswa yang banyak dibandingkan jumlah laboratorium sehingga mengalami kekurangan dalam laboratorium, serta luas laboratorium yang terbatas sehingga mahasiswa diharuskan untuk bergantian dengan dengan cara dibagi menjadi beberapa kloter dalam penggunaannya. Manajemen laboratorium perlu direncanakan dengan baik seiring dengan perencanaan akademik. Peranan laboratorium sangat besar dalam menentukan mutu pendidikan karena laboratoriumlah yang menghasilkan karya karya ilmiah yang membanggakan, yang tak dapat dihasilkan oleh institusi lainnya

Menurut Sulistyanto dalam (Sungkono, 2020) mengemukakan secara lebih rinci bahwa tingkat kepuasan pengguna atau pelanggan terhadap layanan tertentu termasuk sistem layanan di lab dipengaruhi oleh beberapa faktor , yaitu : (1) Keberadaan sarana dan prasarana layanan (availability of service), yaitu suatu kondisi ketersediaan perlengkapan kerja dan fasilitas-fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat bantu pelaksanaan layanan kepada masyarakat pengguna, (2) Ketanggapan staf layanan (responsiveness of the staff), yaitu kemauan staf layanan untuk tanggap dan bersedia membantu kepentingan pengguna yang memerlukan

layanan,(3) Keahlian staf layanan (professionalism of the staff), yaitu kemampuan dan keterampilan staf layanan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan di bidangnya, (4) Ketuntasan layanan yang diberikan (completeness of service), yaitu kemauan aparat layanan untuk menjamin bahwa layanan yang diharapkan pengguna dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Hingga saat ini belum pernah dilakukan kajian analisis kebutuhan dan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terkait dengan penggunaan laboratorium. Analisis masalah dan kebutuhan pengembangan lab yang sering dilakukan umumnya hanya berdasar pada rasio dan asumsi dari dosen selaku pengurus jurusan. Mengukur tingkat kepuasan pengguna merupakan suatu upaya menjalankan fungsi kontrol terutama dalam hal kualitas sistem tata kelola dan sistem layanan lembaga tertentu termasuk lab jurusan. Hasil dari Audit Mutu Internal TA. 2023/2024 di Institut Teknologi Sains dan Kesehatan adalah belum adanya sosialisasi secara kontinyu dari Laboran kepada mahasiswa, dikarenakan sosialisasi adanya hanya pada saat Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB) dan tidak adanya sosialisasi kepada mahasiswa lama perihal Standar Operasional Prosedur (SOP), modul praktikum dan jadwal praktik sehingga program studi selalu mematuhi dalam setiap penggunaan laboratorium keperawatan.

Hal ini menjadikan peneliti merasa perlu dilakukan penelitian secara lebih mendalam terkait dengan hubungan antara kualitas pelayanan laboratorium dan kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)

dengan kepuasan mahasiswa di laboratorium keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang

## B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimanakah hubungan antara kualitas pelayanan laboratorium dan kepatuhan terhadap SOP dengan kepuasan mahasiswa di laboratorium keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang?

## C. TUJUAN PENELITIAN

### 1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan laboratorium dan kepatuhan terhadap SOP di laboratorium keperawatan dengan kepuasan mahasiswa di Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan laboratorium keperawatan di Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang
- b. Untuk mengidentifikasi kepatuhan SOP di Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang
- c. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang
- d. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan mahasiswa di Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang

- e. Untuk menganalisis hubungan kepatuhan SOP di laboratorium keperawatan dengan kepuasan mahasiswa di Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang

#### D. MANFAAT PENELITIAN

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta dapat mengembangkan Ilmu Kesehatan Masyarakat dibidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan meningkatkan keterampilan penulis

###### b. Bagi ITSK RS dr. Soepraoen Malang

Sebagai bahan evaluasi bagi institusi mengenai pelayanan di Laboratorium Keperawatan serta dapat dijadikan bahan penelitian selanjutnya oleh civitas akademika

#### E. KEASLIAN PENELITIAN

| NO | PENELITIAN TERDAHULU                                                                                                                  | VARIABEL                                                                                                                                                                                              | YANG MEMBEDAKAN DENGAN PENELITIAN INI                                                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <b>Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Fakultas Kedokteran Universitas Malikussaleh, Zubir</b> | <b>Variabel Independen :</b><br><b>Tingkat Kepuasan</b><br><b>Variabel Dependen :</b><br><b>Pelayanan Mahasiswa</b><br><br>Variabel Independen Peneliti :<br>Pelayanan Laboratorium dan Kepatuhan SOP | Terdapat perbedaan variabel , dalam jurnal terkait hanya menggunakan 1 variabel independen sedangkan peneliti menggunakan 2 variabel independen |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p><b>dan Iskandar Albin (2019)</b></p> <p>Judul Peneliti :<br/> Hubungan Kualitas Pelayanan Lab dan Kepatuhan SOP Dengan Kepuasan Mahasiswa di Laboratorium Keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang</p>                                                                                  | <p>Variabel Dependen<br/> Peneliti : Kepuasan Mahasiswa</p>                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                        |
| 2. | <p><b>Kepuasan Pengguna Layanan Laboratorium Pendidik Keperawatan, Ni Made Juniari, Ni Luh Ketut Suardani (2019)</b></p> <p>Judul Peneliti :<br/> Hubungan Kualitas Pelayanan Lab dan Kepatuhan SOP Dengan Kepuasan Mahasiswa di Laboratorium Keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang</p> | <p><b>Variabel Independen : Kepuasan Pengguna Laboratorium</b><br/> <b>Variabel Dependen : Kepuasan Mahasiswa</b></p> <p>Variabel Independen Peneliti :<br/> Pelayanan Laboratorium dan Kepatuhan SOP</p> <p>Variabel Dependen Peneliti :<br/> Kepuasan Mahasiswa</p> | <p>Terdapat perbedaan variabel , dalam jurnal terkait hanya menggunakan 1 variabel independen sedangkan peneliti menggunakan 2 variabel independen</p> |