

**KUALITAS LAYANAN LABORATOREIUM PRODI KEBIDANAN ACEH UTARA
POLTEKKES KEMENKES ACEH**

Oleh

Erlina¹, Nurul Huda², Marduati³

Program DIII Studi Kebidanan Politeknik Kesehatan Aceh

Email: ¹erlinahj888@gmail.com, ²nurulhuda7531@gmail.com,³marduati.39@gmail.com**Article History:**

Received: 23-02-2023

Revised: 10-03-2023

Accepted: 22-03-2023

Keywords:Kualitas, Layanan,
Laboratorium.

Abstract: *Diploma III kebidanan merupakan bagian dari jenjang pendidikan tinggi tenaga kesehatan yang mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan professional dibidang kebidanan . Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan pembelajaran di laboratorium dimana mahasiswa dan Dosen dapat mempraktikkan teori yang telah dipelajari dikelas. Laboratorium merupakan sarana pendidikan yang sangat berperan dalam menghasilkan lulusan yang kompeten. Petugas laboratorium dituntut kecakapan dalam memberi layanan yang efektif dan berkualitas . Layanan yang berkualitas akan memberikan kenyamanan kepada pengguna laboratorium dan sangat mempengaruhi keberhasilan pembelajaran di laboratorium. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan Laboratorium prodi kebidanan Aceh Utara Poltekkes Kemenkes Aceh. Jenis penelitian bersifat Deskriptif kuantitatif, dilaksanakan dari bulan Maret sampai 2023. Populasi penelitian adalah mahasiswa kebidanan Aceh Utara Poltekkes Kemenkes ditingkat I,II dan III yang aktif dan bersedia menjadi responden pada saat proses penelitian. Sampel adalah total populasi yang berjumlah 73 orang. Hasil penelitian dari 73 mahasiswa mengatakan kualitas layanan laboratorium berada pada katagori baik, dengan rincian dari dimensi Tangiable 57,5 katagori baik dan 27,4 % sangat baik. Demensi reliability 61,6,2%) katagori baik dan 23,3% sangat baik, Demensi responsiveness 56,2% katagori baik dan 20,5 % sangat baik .Demensi assurance 53,4%) katagori baik dan 35,6 % baik sekali. Demensi empathy 49,3 % katagori baik dan 39,7 % baik sekali. Hal ini dikarenakan petugas laboratorium punya kemampuan yang baik terkait laboratorium khususnya dalam memberi layanan. Dapat disimpulkan kualitas layanan Laboratorium prodi kebidanan Aceh Utara Poltekkes Kemenkes Aceh berada pada katagori baik. Kepada petugas laboratorium agar selalu memperhatikan kualitas layanan, dengan demikian pengguna laboratorium merasa nyaman dan aman belajar dilaboratorium dan hasil pembelajaran dapat tercapai sesuai harapan*

PENDAHULUAN

Diploma III kebidanan merupakan bagian dari jenjang pendidikan tinggi tenaga kesehatan yang mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan profesional dalam bidang kebidanan. Untuk mencapai suatu kompetensi yang diharapkan didalam pelaksanaan kurikulum pendidikan ditetapkan dengan pembelajaran teori dan praktik guna mencapai lulusan yang kompeten sesuai dengan standar kompetensi bidan. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut dibutuhkan pembelajaran di laboratorium dimana mahasiswa dapat mempraktikkan teori yang telah dipelajari dikelas.

Laboratorium merupakan unit penunjang akademik pada lembaga pendidikan untuk kegiatan pengujian, kalibrasi dengan menggunakan peralatan dan bahan berdasarkan metode keilmuan tertentu dalam rangka pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Untuk mendukung agar ketrampilan lulusan sesuai yang diharapkan diperlukan laboratorium yang terstandar dan dapat menunjang proses pembelajaran dengan berkesinambungan. Laboratorium merupakan sarana pendidikan yang sangat berperan dalam menciptakan dan menghasilkan lulusan yang kompeten.

Laboratorium sebagai sarana dan prasarana penunjang akademik sangat diperlukan sebagai pendukung pembelajaran praktikum untuk meningkatkan mutu pendidikan yang berkualitas. Untuk kelancaran penggunaan laboratorium yang aman dan nyaman dibutuhkan kerjasama antara pengguna laboratorium dan petugas laboratorium agar proses belajar mengajar dilaboratorium berlangsung dengan baik, Dalam hal ini petugas laboratorium dituntut kecakapan dalam memberi layanan yang efektif dan berkualitas.

Layanan berkualitas sangat mempengaruhi keberhasilan pembelajaran di laboratorium, dengan layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pengguna laboratorium dan menjadikan laboratorium sebagai tempat yang nyaman untuk pembelajaran khususnya pembelajaran praktikum. Dengan demikian diharapkan proses belajar mengajar dapat berlangsung dengan baik dan tujuan pembelajaran tercapai sesuai harapan.

Berdasarkan uraian diatas penulis melakukan penelitian tentang Evaluasi Kualitas layanan laboratorium Prodi kebidanan Aceh Utara Poltekkes Kemenkes Aceh.

Tujuan

Untuk mengetahui kualitas layanan laboratorium Prodi kebidanan Aceh Utara Poltekkes Kemenkes Aceh.

METODOLOGI PENELITIAN

1. *Jenis Penelitian*

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif.

2. *Lokasi dan Waktu Penelitian*

a. **Lokasi penelitian**

Penelitian telah dilakukan di laboratorium Kebidanan Aceh Utara Poltekkes Kemenkes Aceh.

b. **Waktu penelitian**

Penelitian telah dilakukan dilaboratorium pada bulan Maret 2023

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Dalam penelitian ini populasi adalah mahasiswa Tk I,II,dan III Prodi Kebidanan Aceh Utara yang aktif dan bersedia menjadi responden .

b. Sampel

Seluruh Populasi dijadikan sampel berjumlah 73 orang .

4. Cara pengumpulan Data

Metode dalam pengumpulan data menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa yang bersedia menjadi responden dalam bentuk g-form .

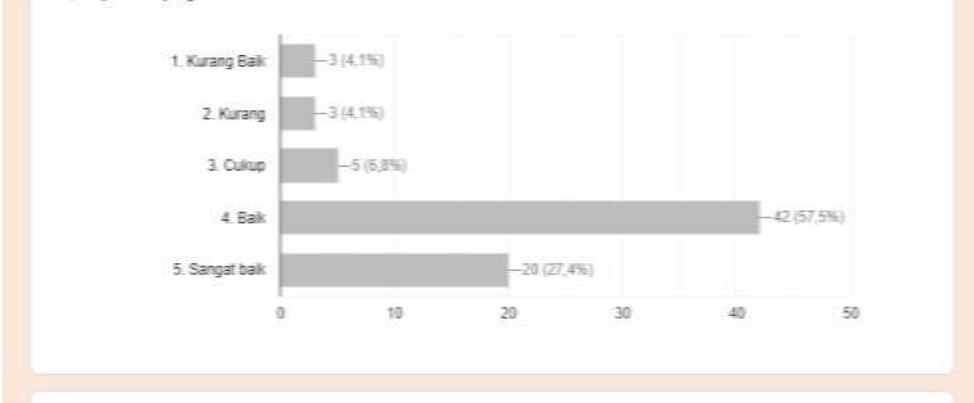
5. Pengolahan dan analisa Data

Pengolahan data dilakukan melalui g-form dengan membuat setelan mensinkronisasi antara pertanyaan dan jawaban . Hasilnya muncul dalam bentuk grafik persentase pengkatagorian yang telah ditentukan yaitu kurang baik, kurang , cukup, baik dan sangat baik.

1

HASIL DAN PEMBAHASAN

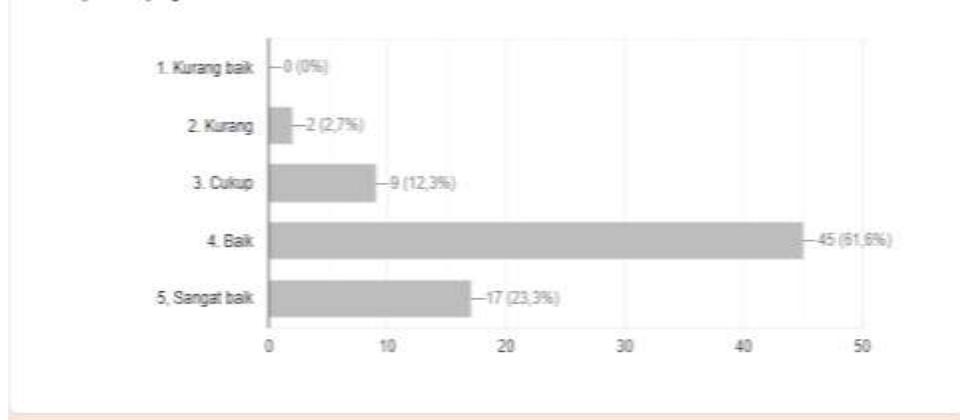
Grafik Persentase Kualitas Layanan Laboratorium berdasarkan Demensi *Tangibles*



Grafik 1.

Dari grafik diatas dapat dilihat layanan laboratorium dari demensi *tangibles* dari 73 responden hanya 4,1 % mengatakan kurang baik 4,1 % kurang, 6,8 % cukup, 57,5 % baik dan 27,4% sangat baik. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana laboratorium sudah memadai dengan kondisi laboratorium yang bersih dan nyaman , Tata ruang yang kondusif tertata rapi, peralatan yang lengkap dengan model pembelajaran yang terdiri dari berbagai macam manikin sesuai dengan kompetensi yang dicapai . Hal ini sangat mendukung proses pembelajaran dilaboratorium karena dengan kondisi laboratorium yang bersih dan nyaman serta peralatan yang lengkap menjadikan mahasiswa dan dosen mudah melakukan praktikum sesuai dengan teori yang didapat dikelas, sehingga mahasiswa dapat mengkondisikan praktikum dilaboratorium dengan kondisi nyata dilahan praktek

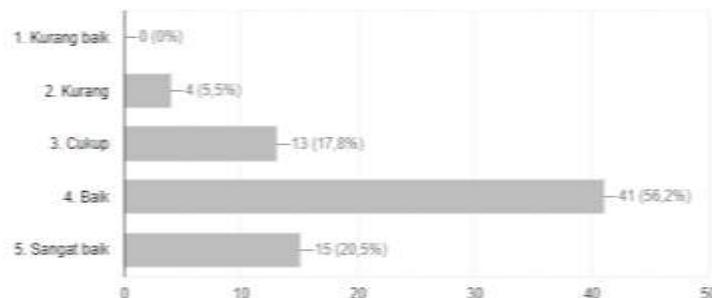
Grafik Persentase Kualitas Layanan Laboratorium berdasarkan Demensi *Reliability*



Grafik 2.

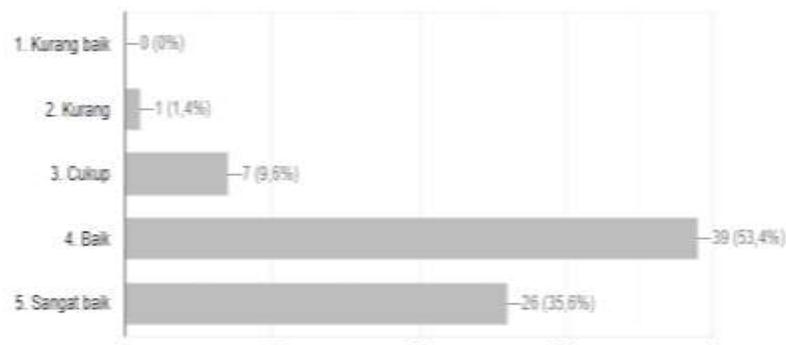
Dari grafik diatas dapat dilihat kualitas layanan laboratorium dilihat dari demensi *Reliability* dari 73 responden hanya 2,7 % kurang, 12,3% cukup, 61,6 baik, 23,3% sangat baik. Petugas laboratorium dapat memberikan layanan secara akurat Hal ini karena kecakapan petugas laboratorium dapat memberi layanan dengan baik, tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Petugas laboratorium selalu memperhatikan kebutuhan untuk meningkatkan layanan yang berkualitas, membuat alur- alur dan aturan-aturan serta mengatur jadwal dan lainnya yang dianggap dapat mendukung layanan laboratorium, sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan pembelajaran di laboratorium.

Grafik Persentase Kualitas Layanan Laboratorium berdasarkan Demensi *Responsiveness*



Grafik 3

Dari grafik diatas dapat kita lihat layanan laboratorium dari demensi *Responsiveness* dari 73 responden, 5,5 % mengatakan kurang, 17,8 % cukup, 56,2 % baik dan 20,5% mengatakan sangat baik. Hal ini dikarenakann petugas laboratorium dalam memberi layanan kepada pengguna laboratorium selalu siaga , tanggap, cepat dan tepat dalam memberi layanan, selalu dapat melakukan komunikasi dengan baik dengan pengguna , bila ada permasalahan dapat menyelesaikan sesuai kondisi dan kebutuhan pengguna laboratorium.

Grafik persentase kualitas layanan laboratorium berdasarkan Demensi Asurance

Grafik 4

Dari grafik diatas dapat kita lihat layanan laboratorium dilihat dari demensi Assurance dari 73 responden mengatakan kurang 1,4 % cukup 9,6 % baik 53,4% dan yang mengatakan sangat baik 35,6% . Hal ini dikarenakan petugas laboratorium mampu memberi layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan selalu bertanggung jawab terhadap tugas nya , mampu berkomunikasi dengan baik selalu mengedepankan sopan santun . didukung pendidikan petugas laboratorium pada tingkat S2 sehingga menumbuhkan kepercayaan pengguna laboratorium. Hal ini sangat mempengaruhi proses pembelajaran dilaboratorium .

Grafik Persentase Kualitas Layanan Laboratorium berdasarkan Empathy

Grafik 5

Dari grafik diatas dapat kita lihat layanan laboratorium dilihat dari demensi Empathy dari 73 responden yang mengatakan kurang baik 1,4 % kurang , 1,4 % cukup 8,2% , baik 49,3 % , sangat baik 39,7%. Hal ini dikarenakan petugas laboratorium dapat membina hubungan yang baik selalu mengayomi, dapat memahami dan dapat menyesuaikan diri dengan kondisi pengguna sehingga pengguna merasa nyaman dan mudah dalam berinteraksi dengan petugas laboratorium .

PENUTUP**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Evaluasi Kualitas Layanan Laboratorium Prodi Kebidanan Aceh Utara Poltekkes Kemenkes Aceh dapat diambil kesimpulan :

1. Kualitas layanan laboratorium dilihat dari demensi *Tangibles* berada pada katagori Baik
2. Kualitas layanan laboratorium dilihat dari demensi *Reliability* berada pada katagori Baik

3. Kualitas layanan laboratorium dilihat dari demensi *responsiveness* berada pada katagori Baik
4. Kualitas layanan laboratorium dilihat dari demensi *Assurance* berada pada katagori Baik
5. Kualitas layanan laboratorium dilihat dari demensi *Empathy* berada pada katagori Baik

Saran

1. Kepada petugas laboratorium lebih agar giat untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan terkait laboratorium dengan mengikuti pelatihan agar dapat meningkatkan kualitas layanan laboratorium lebih maksimal, dengan demikian pengguna laboratorium merasa nyaman dan aman belajar dilaboratorium, proses belajar mengajar dilaboratorium menjadi menyenangkan sesuai harapan dan tujuan pembelajaran tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A Wawan dan Dewi M. (2010). *Teori & Pengukuran Pengetahuan, Sikap, Dan Perilaku Manusia* Dilengkapi Contoh Kuesioner. Yogyakarta : Nuha Medika
- [2] Lapau, Buchari. 2013. *Metodologi Penelitian Kesehatan – Metode ilmiah penulisan skripsi, tesis dan disertasi*, Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- [3] Jehanara dkk (2016), *Standar Laboratorium DIII Kebidanan*. Badan Pengembangan dan pemberdayaan SDM Kesehatan Pusat pendidikan SDM Kesehatan Kementerian Kesehatan RI .
- [4] Prof. J. Supranto. M.A., APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. (jilid 4). Jakarta: PT. Renika Cipta.
- [5] Putri P, Tenri. 2016. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto*: Jurnal ADN. Vol.22 No.2 (Agustus)
- [6] Sinurat, Jeriko. 2014. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Bangsal Hemodialisis RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Fakultas Farmasi UGM Yogyakarta. <http://sitedi.uho.ac.id> diakses pada 19 juni 2019.
- [7] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- [8] Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.