

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DI RUANG PRAKTIK
LABORATORIUM KAMPUS DENGAN KEPUASAN
MAHASISWA KEPERAWATAN SEMESTER IV
DI INSTITUT TORAJA RAYA INDONESIA
TAHUN 2025**

Ludia Banne Allo¹, Yusan Pabebang², Wirdayanti Pasa'ti³

Institut Toraja Raya Indonesia

gemaristy@gmail.com¹, pabebangyusan4@gmail.com², wirdayantipasati0@gmail.com³

Abstrak

Laboratorium merupakan fasilitas utama dalam pembelajaran praktik keperawatan yang berperan penting sebagai wadah bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh sebelum terjun langsung ke dunia klinis dalam menangani pasien. Salah satu upaya yang dilakukan untuk memastikan layanan laboratorium berjalan efektif adalah dengan mengembangkan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip manajemen kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Desain penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Mahasiswa/I Institut Toraja Raya Indonesia semester IV dengan jumlah 103 mahasiswa, jumlah sampel 82 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 dengan analisa uji *Fisher's Exact Test*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 76 (92,7%), mayoritas mahasiswa menilai kepuasan mahasiswa puas sebanyak 70 (85,4%). Berdasarkan analisa *Fisher's Exact Test* didapatkan ada hubungan kualitas pelayanan di ruang praktik laboratorium kampus dengan kepuasan mahasiswa keperawatan dengan nilai $p=0,016$ ($p \text{ value} < 0,05$).

Kesimpulan dalam penelitian ini ada hubungan kualitas pelayanan di ruang praktik laboratorium kampus dengan kepuasan mahasiswa keperawatan semester IV di Institut Toraja Raya Indonesia Tahun 2025. Untuk kepada pengelola laboratorium keperawatan agar terus meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk peneliti selanjutnya untuk meneliti variable lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti motivasi belajar, kinerja dosen pembimbing praktik dan ketersediaan alat praktikum.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan , Kepuasan Mahasiswa, Laboratorium*

Abstract

The laboratory is a key facility in nursing practice learning, playing a crucial role as a platform for students to apply the theory they have learned before entering the clinical world, caring for patients. One effort to ensure effective laboratory services is to develop services based on the principles of quality management for students.

The research design used was a descriptive analytical study with a cross-sectional approach. The population in this study was all fourth-semester students at the Toraja Raya Indonesia Institute (ITI), totaling 103 students. A sample size of 82 students was selected using purposive sampling. Data collection instruments used a questionnaire. Data processing was performed using SPSS version 26 with Fisher's Exact Test analysis.

The results of this study indicate that the majority of students rated the service quality as good (76%, 92.7%), and the majority rated their satisfaction (70%, 85.4%). The Fisher's Exact Test analysis revealed a relationship between service quality in the campus laboratory practice room and nursing student satisfaction, with a p value of 0.016 (p -value <0.05).

The conclusion of this study is that there is a relationship between the quality of service in the campus laboratory practice room and the satisfaction of fourth semester nursing students at the Toraja Raya Indonesia Institute in 2025. For nursing laboratory managers to continue to improve the quality of service and for further researchers to examine other variables that can affect student satisfaction, such as learning motivation, performance of the practice supervisor and availability of practicum tools.

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction, Laboratory*

**Correspondent Author :*
Email : gemaristy@gmail.com

PENDAHULUAN

Pendidikan pada perguruan tinggi memiliki tujuan yang sangat penting dan profesional, baik untuk mahasiswa maupun dosen yaitu dalam pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Kampus kesehatan Institut Toraja Raya Indonesia merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan tinggi di bidang kesehatan. Dimana proses pendidikan membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai termasuk laboratorium sehingga dapat menunjang pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi (Juniari & Ketut Suardani, 2023).

Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah tiga pokok tugas yang harus dilaksanakan oleh perguruan tinggi di Indonesia. Laboratorium pendidikan merupakan unit penunjang akademik pada lembaga pendidikan, berupa ruangan tertutup atau terbuka, bersifat permanen atau bergerak, dikelola secara sistematis untuk kegiatan pengujian, kalibrasi, dan atau produksi dalam skala terbatas dengan menggunakan peralatan dan bahan berdasarkan metode keilmuan tertentu, dalam rangka pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat (Suardani, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mendukung kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Kepuasan mahasiswa merupakan tujuan utama dari setiap perguruan tinggi. Kepuasan merupakan perasaan senang atau tidak senang seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja yang diharapkan. Pengguna merasa tidak puas bila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan adalah salah satu indikator dalam penilaian kualitas pelayanan. Kepuasan mahasiswa akan layanan yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya. Perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada mahasiswanya (Dwi, Sulisyawati, & Tegar, 2024)

Menurut Tulak (2018), bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang berfokus pada pemberian layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa, dengan disertai ketepatan dalam penyampaian, sehingga menghasilkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima mahasiswa.

Pelayanan laboratorium dalam proses pembelajaran sangat mempengaruhi tujuan yang hendak dicapai, dimana salah satu yang mempengaruhi pelayanan laboratorium diantaranya adalah ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan yaitu, tidak ada kesalahan dalam proses pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan meliputi, terdapat sumber daya manusia yang memadai dan fasilitas yang mendukung, sehingga akses mudah dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, aribut pendukung seperti, fasilitas yang lengkap serta kebersihan ruangan. Oleh karena itu, tindakan yang dapat dilakukan agar tujuan pelayanan laboratorium dapat diperoleh adalah dengan mengoptimalkan layanan laboratorium (Yuani, 2019).

Walaupun laboratorium keperawatan sudah berdiri sejak didirikannya program studi keperawatan di Kampus Institut Toraja Raya Indonesia, namun belum ada penelitian tentang kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, pentingnya penelitian ini yaitu membantu mengidentifikasi sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang

diberikan di ruang laboratorium sehingga dapat dilakukan perubahan dan perbaikan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah *deskriptif analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan di ruang praktek laboratorium kampus dengan kepuasan mahasiswa semester IV Institut Toraja Raya Indonesia tahun 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah setiap subjek yang memenuhi kriteria. Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini maka populasi yang diteliti adalah semua mahasiswa S1 keperawatan semester IV Institut Toraja Raya Indonesia berjumlah 103 mahasiswa. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 82 responden.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *non probability sampling* atau *purposive sampling*.

Data diperoleh dalam penelitian ini dengan cara membagikan kuesioner yang sudah di siapkan oleh peneliti tentang hubungan Kualitas Pelayanan di ruang Praktik Laboratorium Kampus dan Kepuasan Mahasiswa. Pada mahasiswa keperawatan semester IV di Institut Toraja Raya Indonesia Tahun 2025.

Data primer diperoleh dari jawaban responden dengan menggunakan kuesioner berisi varabel-variabel yang disusun berdasarkan tujuan penelitian. Data dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden dimana responden diberi kesempatan untuk menjawab pertanyaan kuesioner dengan jujur. Pada variabel kualitas pelayanan terdiri dari 22 pernyataan, diantaranya pernyataan positif dengan pilihan jawaban SS : sangat setuju (4), S : setuju (3), TS : tidak setuju (2), STS : sangat tidak setuju (1). Dan pada variabel Kepuasan Mahasiswa terdiri dari 14 pernyataan, diantaranya 14 pernyataan positif dengan pilihan jawaban SM : sangat memuaskan (5), M : memuaskan (4), CM : cukup memuaskan (3), KM : kurang memuaskan (2), dan TM : tidak memuaskan (1).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Jenis kelamin

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
di Institut Toraja Raya Indonesia
Tahun 2025

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Perempuan	77	93,9%
Laki-laki	5	6,2%
Total	82	100,0%

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 5.2 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 77 responden (93,9%).

b. Usia

Tabel 5.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia
di Institut Toraja Raya Indonesia
Tahun 2025

Umur Responden (Tahun)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
18	2	2,4%
19	22	26,8%
20	34	41,5%
21	21	25,6%
22	2	2,4%
23	1	1,2%
Total	82	100,0%

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 5.1 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah usia 20 tahun sebanyak 34 orang (41,5%).

c. Kualitas Pelayanan

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan
Laboratorium Keperawatan
di Institut Toraja Raya Indonesia
Tahun 2025

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	76	92,7%
Kurang Baik	6	7,3%
Total	82	100,0%

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 5.3 di atas menunjukkan bahwa mayoritas kualitas pelayanan di laboratorium keperawatan Institut Toraja Raya Indonesia adalah baik sebanyak 76 responden (92,7%).

d. Kepuasan Mahasiswa

Tabel 5.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Layanan
Laboratorium Keperawatan
di Institut Toraja Raya Indonesia
Tahun 2025

Kepuasan Mahasiswa	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	73	89,0%
Kurang Puas	9	11,0%
Total	82	100,0%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.4 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas sebanyak 73 responden (89,0%).

2. Analisa bivariat

- a. Hubungan Kualitas Pelayanan Di Ruang Praktik Laboratorium Kampus Dengan Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Semester IV Di Institut Toraja Raya Indonesia Tahun 2025

Tabel 5.5
Hubungan Kualitas Pelayanan di Ruang Praktik Laboratorium Kampus
Dengan Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Semester IV
di Institut Toraja Raya Indonesia
Tahun 2025

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Mahasiswa				Total		P value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	N	%			
Baik	70	85,4	6	7,3	76	92,7	0,016
Kurang Baik	3	3,7	3	3,7	6	7,3	
Total	73	89.0	9	11.0	82	100	

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 5.5 di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik sebanyak 76 responden, diantaranya 70 responden (85,4%) yang puas dan 6 responden (7,3%) kurang puas, sedangkan kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 6 responden, di mana 3 responden (3,7%) yang kurang puas dan 3 responden (3,7%) yang puas.

Setelah dilakukan uji *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai $p=0,016$ ($\alpha<0,05$) berarti H_a diterima atau ada hubungan yang signifikan kualitas pelayanan di ruang praktik laboratorium kampus dengan kepuasan mahasiswa keperawatan semester IV di Institut Toraja Raya Indonesia Tahun 2025.

B. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 5.3 dari 82 responden dapat disimpulkan bahwa distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan menunjukkan responden yang mengatakan kualitas baik sebanyak 76 responden (92,7%). Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya, kebersihan ruang laboratorium, interaksi dan komunikasi dan kenyamanan. Kebersihan ruang laboratorium adalah salah satu aspek penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik, khususnya dalam mendukung kenyamanan dan keselamatan pengguna laboratorium, seperti mahasiswa dan tenaga pengajar. Ruang laboratorium yang bersih mencerminkan lingkungan yang tertata rapi, terawat dan layak pakai, contohnya lantai yang tidak kotor, meja dan peralatan bebas dari debu dan sistem pembuangan limbah yang sesuai standar.

Interaksi dan komunikasi dengan mahasiswa merupakan komponen penting dalam menunjang kualitas pelayanan, khususnya dalam lingkup akademik seperti ruang laboratorium. Komunikasi yang baik antara petugas/dosen dengan mahasiswa menciptakan suasana nyaman saat melakukan praktikum. Melalui komunikasi yang jelas, mahasiswa dapat

memahami prosedur dalam melakukan praktikum, menggunakan alat dan responsive juga akan membuat mahasiswa merasa dihargai, diperhatikan dan lebih percaya diri dalam bertanya atau berdiskusi. Sedangkan kenyamanan adalah suatu kondisi dimana mahasiswa merasa aman, tenang, dan tidak terganggu saat melakukan praktikum. Dalam lingkungan laboratorium, kenyamanan sangat penting karena dapat mempengaruhi konsentrasi belajar. Contoh kenyamanan di laboratorium yaitu, suhu ruangan yang sejuk, pencahayaan yang cukup dan tingkat kebisingan rendah. Lingkungan laboratorium yang bersih dan nyaman meningkatkan konsentrasi dan kenyamanan mahasiswa selama praktikum. Kebersihan ruang laboratorium memiliki nilai positif, menunjukkan pentingnya faktor ini dalam kualitas pelayanan dapat meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan, meningkatkan konsentrasi mahasiswa saat praktikum, dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sikap ramah, perhatian dan kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan serta pertanyaan mahasiswa mencerminkan empati dan daya tanggap yang tinggi.

Hasil penelitian sejalan dengan teori yang dikemukakan Zeithmal dan Bitner (2019) bahwa pelayanan yang baik, dapat memberikan layanan yang membuat pelanggan puas dan memenuhi keinginan mereka. Pelayanan merupakan serangkaian tindakan, proses dan interaksi yang dilakukan untuk memberikan manfaat kepada pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas harus diiringi dengan sikap petugas yang cepat tanggap, ramah, dan sopan saat melayani, karena kenyamanan pelanggan sangat bergantung pada bagaimana sikap petugas dalam berinteraksi. Zeithmal dan Bitner juga menekankan pentingnya aspek lingkungan fisik, kebersihan, kelengkapan fasilitas dan kenyamanan ruangan, yang dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zentra, 2023 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Klinik Kimia Farma Bengkulu bahwa ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan.

Dalam penelitian ini didapatkan distribusi responden yang mengatakan kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 6 responden (7,3%). Hal ini karena masih ada pelayanan laboratorium yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa baik dari segi sikap petugas maupun dari dukungan sarana dan komunikasi contohnya sikap ramah dan responsive dari petugas/dosen, yaitu mahasiswa berharap disambut dengan sikap yang bersahabat dan ekspresi wajah yang senang, dibimbing dengan baik saat praktik dan dijawab dengan sabar jika ada pertanyaan. Kualitas pelayanan yang kurang baik dipengaruhi oleh faktor rendahnya empati dan komunikasi. Sikap petugas laboratorium maupun dosen yang kurang ramah atau tidak tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa membuat pengalaman pelayanan menjadi kurang baik dan akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Rendahnya empati dan komunikasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Rendahnya empati dan komunikasi menyebabkan penurunan kepuasan pada penerima layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Lotfi et al (2019) dalam Mellenia (2025), menyatakan bahwa komunikasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan memegang peranan penting, dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien/pelanggan. Ketika komunikasi dilakukan secara efektif, pasien memiliki kemampuan untuk memahami dengan lebih baik prosedur medis yang akan dilakukan, diagnosis yang diberikan serta langkah-langkah perawatan yang direkomendasikan ataupun sebaliknya. Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat memperkuat hubungan antara pasien dan dokter atau tenaga medis lainnya, menciptakan ikatan lebih baik dan saling percaya antara kedua belah pihak.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karmadi (2023) tentang Analisis Pengaruh Empati dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit, menyatakan bahwa rendahnya empati dan komunikasi memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Komunikasi yang tidak efektif dan kurangnya empati dari petugas menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal dan menurunkan kepuasan penerima layanan. Hasil analisis data menunjukkan hasil $p < 0.001$. Karena signifikansi yang diperoleh lebih rendah dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa empati dan komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2. Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan tabel 5.4 dari 82 responden dapat disimpulkan bahwa distribusi responden berdasarkan kepuasan mahasiswa menunjukkan responden yang menilai kepuasan mahasiswa puas sebanyak 73 responden (89,0%) dan kepuasan mahasiswa kurang puas sebanyak 9 (11,0%).

Responden yang merasa puas sebanyak 73 responden (89,0%). Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa diantaranya, kemampuan petugas/dosen untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah misalnya, ketika terjadi kendala teknis pada alat laboratorium, petugas segera memperbaiki atau menyediakan alternatif solusi sehingga praktikum tetap dapat berjalan. Selain itu, jika mahasiswa mengalami kebingungan terhadap prosedur pelaksanaan praktikum, petugas/dosen dengan sigap memberikan penjelasan yang jelas dan membantu mahasiswa memahami langkah-langkah yang harus dilakukan. Respon cepat dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswaini menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kusumapraja (2022) dalam Ningrum (2024) bahwa, beberapa atribut *responsiveness* atau daya tanggap adalah waktu yang diperlukan petugas untuk memberikan informasi dengan jelas dan bertindak cepat pada saat dibutuhkan, kemampuan petugas/dosen memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan, memahami kebutuhan pelanggan.

Responden yang menilai kepuasan kurang puas sebanyak 9 (11,0%). Hal ini disebabkan oleh salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan diantaranya, kualitas sarana dan prasarana di laboratorium. Kualitas sarana dan prasarana adalah tingkat kelayakan, kelengkapan dan kesiapan fasilitas

fisik yang disediakan untuk mendukung suatu kegiatan, dalam hal ini kegiatan pembelajaran atau praktikum di laboratorium.

Sarana merupakan segala sesuatu yang langsung digunakan dalam kegiatan, seperti alat laboratorium, mikroskop dan bahan praktikum. Sedangkan prasarana adalah fasilitas penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan seperti gedung laboratorium, meja dan kursi kerja, ventilasi dan jaringan listrik. Rendahnya kualitas sarana dan prasarana laboratorium menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa dalam pelaksanaan praktikum. Sarana dan prasarana yang tidak memadai dapat menghambat kelancaran kegiatan belajar mengajar, khususnya dalam kegiatan praktik yang sangat membutuhkan fasilitas yang lengkap dan layak contohnya alat-alat laboratorium tidak lengkap dan sebagian ada yang dalam kondisi rusak serta ruang laboratorium yang kurang luas. Kondisi ini membuat mahasiswa merasa tidak optimal dalam mengikuti praktikum.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Tjiptono dan Chandra (2011) dalam Azeri Daeli (2021), tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Lius Kecamatan Fanayama Kabupaten Nias Selatan, mendefinisikan bahwa kepuasan konsumen adalah keadaan yang diperlihatkan oleh konsumen ketika mereka telah menggunakan jasa kemudian menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan telah sesuai yang diharapkan serta telah terpenuhi secara baik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional (nilai sosial/*self-esteem*), harga dan biaya (tambahan waktu atau uang).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Nyoman Kasihani, (2021) dengan judul Hubungan Kualitas Layanan Praktek Klinik dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Keperawatan Gigi didapatkan hasil dari 157 responden yaitu responden yang mengatakan puas terhadap kualitas pelayanan di ruang praktek klinik sebanyak 96 responden (61%) sedangkan yang mengatakan kurang puas terhadap kualitas pelayanan sebanyak 61 responden (39%). Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Di Ruang Praktik Laboratorium Kampus dengan Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Semester IV Di Institut Toraja Raya Indonesia Tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 82 responden, disimpulkan bahwa jumlah responden yang mengatakan kualitas pelayanan di laboratorium baik berjumlah 76 responden (92,7%), dimana kepuasan mahasiswa keperawatan semester IV puas sebanyak 70 responden (85,4%). Hal tersebut disebabkan karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan dan standar profesi, seperti, keramahan petugas, serta kemampuan dan keterampilan dosen/petugas laboratorium dalam memberikan penjelasan yang jelas dan membantu mahasiswa dalam proses praktikum. Sehingga mahasiswa keperawatan semester IV merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Pernyataan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Janicijevic et al (2021) tentang tingkat kepuasan petugas layanan kesehatan

dan kepuasan pasien, yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan profesi akan meningkatkan kepuasan pelanggan, karena pelayanan yang sistematis, profesional dan konsisten menciptakan pengalaman positif bagi pengguna jasa.

Dalam penelitian ini juga didapatkan mahasiswa merasa kurang puas sebanyak 6 responden (7,3%). Hal ini disebabkan karena mahasiswa merasa masih ada kebutuhan utamanya tidak terpenuhi dengan baik, seperti ketersediaan alat dan bahan praktikum, yang masih terbatas atau tidak lengkap sehingga mahasiswa kesulitan dalam melakukan praktik secara optimal, seperti alat yang diperlukan kadang tidak tersedia atau rusak, bahan praktikum tidak mencukupi untuk seluruh kelompok dan penggunaan alat harus bergantian terlalu lama sehingga praktik jadi tidak maksimal. Kemudian aksesibilitas laboratorium (sejauh mana suatu layanan, tempat atau fasilitas dapat digunakan atau dimanfaatkan). Jika akses terbatas, seperti jam praktik yang kurang maka hal ini bisa menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Sejalan dengan teori Laily Nurliana (2024) tentang Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Praktikum di Laboratorium Unit Kimia UPT. Lab. Terpadu UHO, mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh beberapa aspek utama, yaitu pembimbingan petugas/dosen saat praktikum, ketersediaan alat dan bahan, kelayakan fasilitas penunjang.

Responden yang mengatakan kualitas pelayanan laboratorium kurang baik sebanyak 6 responden (7,3%), di mana kepuasan mahasiswa keperawatan semester IV puas sebanyak 3 responden (3,7%). Hal ini disebabkan oleh faktor kepuasan mahasiswa seperti, keramahan, kedisiplinan dosen/petugas terhadap waktu pelaksanaan praktikum, kecakapan dosen/petugas dalam memberikan penjelasan. Keramahan adalah sikap atau perilaku yang menunjukkan kebaikan hati, kesopanan dan keterbukaan dalam berinteraksi dengan orang lain atau sejauh mana sikap ramah dari pemberi layanan dalam hal ini dosen/petugas, hal ini dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa/pelanggan contohnya, intonasi suara dan ekspresi wajah. Sedangkan kedisiplinan dosen/petugas terhadap waktu pelaksanaan praktikum adalah sikap konsisten dan tepat waktu yang ditunjukkan dosen/petugas dalam menjalankan jadwal praktik laboratorium sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Firmansyah (2019) dalam Rahayu dkk, (2024) tentang Analisa Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Laboratorium Di Balai Desa Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru menyatakan bahwa keramahan merupakan sikap mau menerima secara baik terhadap orang lain dengan bahasa tubuh, intonasi suara, sikap terbuka dan ekspresi wajah. Sikap atau perilaku pegawai memiliki peran krusial dalam mencapai kepuasan pelanggan dalam pelayanan.

Hal ini sejalan dengan teori Napitupulu et al (2019), tentang Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Fasilitas, mengatakan bahwa kualitas fasilitas, kebersihan ruangan layanan diyakini dapat menunjang keberhasilan kegiatan pembelajaran, praktikum dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini juga didapatkan kepuasan mahasiswa keperawatan semester IV kurang puas sebanyak 3 responden (3,7%). Hal

tersebut disebabkan karena mahasiswa mengharapkan adanya peralatan praktik yang lebih lengkap dan modern, kondisi peralatan saat disajikan. Harapan-harapan tersebut belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang mereka terima tidak memenuhi atau bahkan jauh di bawah harapan tersebut, mereka akan merasa kurang puas.

Hal ini sejalan dengan teori Abdurrohim (2021), tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Multi Optimal Roda Internusa, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan/mahasiswa merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran dan menilai kualitas pelayanan, sebaliknya kekecewaan pelanggan/mahasiswa dalam memberi layanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa mendatang. Dalam pelayanan, kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan saling berhubungan, yang artinya bila ada usaha dari perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan, pelanggan juga akan meningkat begitupun sebaliknya.

Berdasarkan hasil uji statistik *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai $p=0,016$ yang menunjukkan $p<\alpha$ (0,05). Hal ini berarti H_a diterima atau ada hubungan kualitas pelayanan di ruang praktik laboratorium kampus dengan kepuasan mahasiswa keperawatan semester IV di Institut Toraja Raya Indonesia Tahun 2025.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Anisa Nur Wakhidayah (2018) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta kepada 96 responden didapatkan hasil uji *Spearman* dengan nilai $p\text{-value}$ (0,014) < 0,05. Dimana terdapat hubungan kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan mahasiswa jurusan keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Berdasarkan hasil analisa data diperoleh nilai *Odd Ratio* 11,667 dengan tingkat kepercayaan 95 % yang berarti kualitas pelayanan yang baik mempunyai peluang 11,667 kali mempengaruhi tingkat kepuasan puas mahasiswa di Institut Toraja Raya Indonesia, sebaliknya kualitas pelayanan kurang dapat mempengaruhi 11,667 kali terhadap tingkat kepuasan kurang mahasiswa di Institut Toraja Raya Indonesia.

Berdasarkan hasil analisa data dan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa keperawatan semester IV Institut Toraja Raya Indonesia tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas/dosen baik dari segi ketepatan, kecepatan maupun sikap petugas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di ruang praktik laboratorium kampus menjadi hal yang penting dan perlu diperhatikan secara berkelanjutan demi menciptakan lingkungan akademik yang mendukung kenyamanan dan keberhasilan mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan khusus yang ingin dicapai maka analisa data dalam penelitian ini disimpulkan bahwa:

1. Mayoritas kualitas pelayanan di laboratorium adalah baik sebanyak 76 responden (92,7%).
2. Mayoritas kepuasan mahasiswa puas adalah 73 responden (89,0%).
3. Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa keperawatan semester IV di Institut Toraja Raya Indonesia tahun 2025 dengan nilai *p-value* 0,016.

BIBLIOGRAFI

- (2021). *Hubungan Kualitas Layanan Praktek Klinik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Keperawatan Gigi*, 10.
- Dwi, Sulisyawati, & Tegar, H. (2024). *Kepuasan Pengguna Laboratorium Pendidikan*. Jurnal Pengelolaan Laboratorium Pendidikan, 17-23.
- Juniari, Made, N., Suardani, & Ketut, N. L. (2023). *Kepuasan Pengguna Layanan Laboratorium Pendidikan Keperawatan*. Jurnal Gema Keperawatan, 287-299.
- Juniari, N. M., & Ketut Suardani, N. L. (2023). *Kepuasan Penguna Layanan Laboratorium Pendidikan Keperawatan*. Jurnal Gema Keperawatan, 278-299.
- Marnovita. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan*. Psikoborneo, 100-106 (1).
- Nyoman, N., Rini, Indrayani, & Emini. ((2021). *Hubungan Kualitas Layanan Praktek Klinik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Keperawatan Gigi*. Jurnal Kesehatan, 10-16.
- Suardani, N. K. (2023). *Kepuaan Pengguna Layanan Laboratorium Pendidikan Keperawatan*, 287-299.
- Zubir, Albin, & Iskandar. (2021). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Fakultas Kedokteran Universitas Malikussaleh*. Jurnal Teknologi Kesehatan, 1-11.
- Astuti, R. (2020). *Manajemen Laboratorium yang Cerdas, Cermat, dan Selamat*. Sukabumi, Jawa Barat: Tim CV Jejak, anggota IKAPI.
- Bahrani. (2022). *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen dan Metode*. Banda Aceh, Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Haswita, & Agustina, L. (2015). *Hubungan Antara Saran Prasarana Laboratorium Dan Motivasi Belajar Terhadap Pencapaian Kompetensi Tindakan Pemenuhan Oksigen Pada Mahasiswa Semester III Prodi D III Keperawatan Akademi Kesehatan "Rustida" Banyuwangi*. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 89.
- Kurniawati, D. (2019). *Mengenal Laboratorium Sekolah*. PT. Aksara Sinergi Media.
- Masyita, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya*. Jurnal Brand, 89-98.
- Mulya, T. (2024). *Laboratorium Kesehatan*.
- Ni Nyoman, R. I. (2021). *Hubungan Kualitas Layanan Praktek Klinik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Keperawatan Gigi*. Jurnal Kesehatan, 10-16.

- Nopiyanti, N., Sriati, & Imania, K. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya*. Jurnal Administrasi Negara, 250.
- Patta, R., Sahabuddin, & Irfan, M. (2025). *Peran Laboratorium Pendidikan Sebagai Start-Up Edukasi Untuk Menumbuhkan Jiwa Kewirausahaan Mahasiswa*. Jurnal Review Dan Pengajaran, 472.
- Purnama, Y. H., & Usnaidi. (2022). *Pengaruh Perilaku Kerja Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi*. Jurnal Pendidikan Tabulasi.
- Rahayu, Ika Mugi;. (2020). *Gambaran Kualitas Pelayanan* .
- Santi, T. R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa PRODI Manajemen Universitas Utpadaka Swastika*. Jurnal Penelitian Manajemen, 44-53.
- Saputra, A. (2023). *Peranan Laboratorium Pendidikan Untuk Menunjang Proses Perkuliahan*. Bintaro Sektor IX.
- Sheline Nurpadila Julipani, Z. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan, 486-492.
- Eppang, M. (2023). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta/Makassar: Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Latifah, A. (2023). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta/Makassar: Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Eppang, M. (2023). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta/Makassar: Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Manik, M. V. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa PRODI S1 Keperawatan Tingkat 3 di Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022*. Medan.
- Abdurohim. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Multi Optimal Roda Internusa*. Bogor.
- Napitupulu. et al. (2018). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Fasilitas*. Jurnal Fisika.
- Daeli, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada UD. Lius Kecamatan Fanayama Kabupaten Nias Selatan*.
- dkk, N. (2019). *Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitaas pelayanan Fasilitas* . Jurnal Fisika.
- Karmadi, d. (2023). *Analisis Pengaruh Empati Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit*. Jurnal Penelitian Perawat Profesional.
- Mellenia, J. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi, Kepercayaan Merek dan Kepercayaan Pasien Kepada Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik*. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
- Ni Nyoman Kasihani, d. (2021). *Hubungan Kualitas Layanan Praktek Klinik dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Keperawatan Gigi*. Jurnal Kesehatan.
- Ningrum, D. C. (2024). *Kepuasan Pengguna Laboratorium Pendidikan. Pengelola Laboratorium Pendidikan*.

- Putri, N. S. (2024). *Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Indomaret Dadi Kusmayadi*. Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen, 12-20.
- Rahayu, I. P., Adhani, R., Suhartono, E., Panghiyangani, R., & Bakhiriansyah, M. (2024). *Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Laboratorium Di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru*. Malahayati Health Student Journal.
- Zentra. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Klinik Kimia Farma Bengkulu*. Jurnal Multi Disiplin Dehasen (MUDE).