

**KEPUASAN MAHASISWA KEPERAWATAN TAHUN KEDUA TERHADAP
PELAYANAN LABORATORIUM STIKES DIRGAHAYU SAMARINDA****Norsanah**

STIKes Dirgahayu Samarinda

Jl. Pasundan No.21, Kelurahan Jawa Samarinda

Email : norsanahm@gmail.com

ABSTRACT

Customer satisfaction by it has been determined by how customer expectations are met. Customer satisfaction is directly connected to customer needs. The extent to which these needs are, determines pleasure in cases of disappointment or disappointment because of differences. This study aims to determine "student satisfaction with laboratory services among second years nursing students stikes dirgahayu samarinda".

The research design was descriptive reesearch, while the sample in this study were second-year nursing students who used a facility laboratory more than 10 times, amounting to 61 people. The results showed that 55,7% of respondents were satisfied and 44,3% of respondent were very satisfied with the dimensions of tangibles, 59,0% of respondents were satisfied and very satisfied 37,7% of the Responsiveness dimension, 65,6% of respondents were satisfied and 34,4% very satisfied with the dimension of Reability, 75,4% of respondents were satisfied and 24,6% were very satisfied with the dimension of Empaty and 72,1% of respondents werw satisfied and 16,4% very satisfied with the dimension of Assurance. The results showed that respondent's satisfaction was the in the satisfied category with 5 (five) dimension which were indicators of satisfaction.

Researcher's suggestion for the results of the research is that laboratory officers can improve services in the laboratory with additional facilities not only from quantity but quality by paying attention to indicators of satisfaction which include the dimensions of Responsiveness and Assurance.

Keywords: Satisfaction, laboratory, students.

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh bagaimana harapan para pelanggan dipenuhi. Kepuasan pelanggan terhubung langsung dengan kebutuhan pelanggan. Sejauh mana kebutuhan ini dipenuhi, menentukan kesenangan dalam kasus kekecewaan atau kekecewaan karena perbedaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa keperawatan tahun kedua terhadap pelayanan laboratorium STIKES Dirgahayu Samarinda.

Desain penelitian adalah penelitian deskriptif, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa keperawatan tahun kedua yang menggunakan laboratorium fasilitas lebih dari 10 kali yang berjumlah 61 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 55,7% responden puas dan 44,3% responden sangat puas terhadap dimensi tangibles, 59,0% responden puas dan sangat puas 37,7% terhadap dimensi Responsiveness, 65,6% responden puas dan 34,4% sangat puas terhadap dimensi Reability, 75,4% responden puas dan 24,6% sangat puas terhadap dimensi Empaty dan 72,1% responden puas dan 16,4% sangat puas dengan dimensi dimensi Assurance. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan responden berada pada kategori puas terhadap 5 (lima) dimensi yang menjadi indikator kepuasan.

Saran peneliti untuk hasil penelitian adalah petugas laboratorium dapat meningkatkan layanan di laboratorium dengan fasilitas tambahan tidak hanya dari kuantitas tetapi kualitas dengan memperhatikan indikator kepuasan yang meliputi dimensi Responsiveness, dan Assurance.

Kata kunci: Kepuasan, laboratorium, mahasiswa.

PENDAHULUAN

Laboratorium di kampus adalah salah satu fasilitas yang disediakan oleh institusi dalam menyediakan alat praktik, *manekin*, model, gambar, alat nyata bagi mahasiswa yang bertujuan untuk memudahkan mahasiswa melakukan aktivitas latihan sumber praktik. Hal ini sesuai dengan pendapat Sukarso (2005) yang menyatakan laboratorium ialah suatu tempat dimana dilakukan kegiatan kerja untuk menghasilkan sesuatu. Tempat ini dapat merupakan suatu ruangan tertutup, kamar, atau ruangan terbuka, misalnya kebun dan lain-lain. Laboratorium Diploma III keperawatan berada dalam ruangan yang menampung mahasiswa untuk melakukan kegiatan praktik.

Stikes Dirgahayu Samarinda telah mengalami perubahan bentuk melalui Keputusan Menteri Riset, Tehnologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 659/KPT/I/2017, berada di bawah Yayasan Setia Budi Samarinda, memiliki dua program Studi yaitu S1 Farmasi dan Diploma III Keperawatan (DIII Keperawatan). DIII Keperawatan Stikes Dirgahayu ini memiliki Visi: Menjadi Program Studi yang unggul di tingkat Nasional, dengan menghasilkan perawat yang penuh kasih dan persaudaraan. Dan Misi Prodi DIII Keperawatan adalah :

1. Menyelenggarakan program studi yang memberi bekal baik hard-skills dan soft-skill pada alumni.
2. Menyelenggarakan kegiatan tridharma secara berkelanjutan dan berorientasi

pada peningkatan kompetensi dosen dan mahasiswa, pengembangan Ilmu dan pemecahan persoalan dalam masyarakat.

3. Menyelenggarakan kerjasama dengan mitra strategis untuk mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi dan pendayagunaan alumni.

Keputusan Kepala Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan nomor HK.02.03/I.2/011523/2016 tentang Standar Minimum Laboratorium Diploma III keperawatan standar minimum laboratorium Diploma III Keperawatan terdiri dari 7 jenis laboratorium, yaitu Laboratorium Kelompok Keilmuan Dasar Keperawatan dan Keperawatan dasar, Keperawatan Medikal bedah, Keperawatan maternita, Keperawatan anak, Keperawatan jiwa, Keperawatan keluarga, Keperawatan komunitas, Keperawatan Gawat Darurat dan Manajemen Bencana

Institusi Stikes Dirgahayu Samarinda memberikan fasilitas dengan berbagai koleksi *manikin*, alat, bahan yang mendukung proses pembelajaran di institusi pendidikan. Mahasiswa didukung melalui fasilitas ini agar mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkontribusi dalam memberikan informasi langsung kepada pengguna fasilitas laboratorium sesuai dengan berkembangnya ilmu pengetahuan.

Standar Laboratorium Diploma III Keperawatan Untuk menghasilkan tenaga kesehatan yang berkualitas dan profesional,

serta sesuai dengan standar kompetensi lulusan dan kompetensi kerja maka diperlukan praktik pembelajaran di laboratorium;

- a. bahwa untuk menghasilkan tenaga kesehatan yang berkualitas dan profesional, serta sesuai dengan standar kompetensi lulusan dan kompetensi kerja maka diperlukan praktik pembelajaran di laboratorium;
- b. bahwa untuk pelaksanaan praktik laboratorium perlu didukung sarana dan prasarana yang terstandar;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan tentang Standar Laboratorium Diploma III Keperawatan.

Laboratorium memberikan layanan kepada mahasiswa, dosen, instruktur, dan pengguna eksternal (masyarakat) dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Jenis layanan di laboratorium terdiri dari:

A. Jenis-Jenis Layanan

Laboratorium memberikan layanan kepada mahasiswa, dosen, instruktur, dan pengguna eksternal (masyarakat) dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Jenis layanan di laboratorium terdiri dari:

1. Pelayanan Pendidikan Pelayanan laboratorium untuk pendidikan yaitu

pelayanan yang melaksanakan pelayanan terhadap praktik reguler di institusi pendidikan terkait yang dilaksanakan sesuai dengan mata kuliah yang sudah ditetapkan.

2. Pelayanan Penelitian Pelayanan laboratorium untuk penelitian yaitu pelayanan yang melaksanakan pelayanan dibidang penelitian baik penelitian yang dilakukan oleh pendidik di institusi pendidikan terkait, maupun penelitian di luar institusi terkait (pendidik maupun mahasiswa) yang disesuaikan dengan kemampuan laboratorium pada institusi yang akan digunakan untuk penelitian.
3. Pelayanan Pengabdian kepada Masyarakat Pelayanan laboratorium untuk pengabdian masyarakat yaitu pelayanan yang melaksanakan pelayanan mengabdian masyarakat yang akan dilakukan oleh pendidik yang menggunakan alat dan bahan dari laboratorium di institusi pendidikan terkait.

B. Prosedur Pemberian Layanan

Untuk meningkatkan efisiensi penggunaan laboratorium, maka perlu dilakukan tertib administrasi laboratorium, dan meningkatkan operasional laboratorium yang memenuhi standar. Oleh karena itu perlu disusun Standar Operasional Prosedur guna meningkatkan mutu dan kinerja layanan laboratorium institusi pendidikan kesehatan. Layanan laboratorium secara umum ditujukan

untuk mahasiswa, dosen, instruktur dan pengguna eksternal, yang dapat dilayani sewaktu-waktu sesuai jamdinas dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan. Oleh karena itu penjadwalan penggunaan laboratorium menjadi penting agar mempermudah pengelola dalam memberikan layananlaboratorium terkait tempat, tutor (dosen/instruktur), materi tutorial, alat-alat, dan bahan habis pakai. Jadwal penggunaan laboratorium ini juga berfungsi sebagai media koordinasi dan komunikasi antar staf, tutor dan mahasiswa. Sedangkan untuk dosen, instruktur dan pengguna eksternal, dapat dilayani sewaktu-waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk mempermudah dalam memberikan layanan di laboratorium diperlukan tata tertib penggunaan laboratorium, serta berbagai Standar Operasional Prosedur(SOP) yang dapat dikembangkan oleh Program Studi berdasarkan bidang ilmu, sumber daya, dan sarana prasarana penunjang. Sedangkan untuk menjaga mutu pelayanan laboratorium perlu dilakukan evaluasi penerapan SOP dengan menggunakan instrumen. Untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

- 1) Tata Tertib Penggunaan Laboratorium.
- 2) Prosedur-prosedur.
- 3) Instrumen pengukuran implementasi SOP

Pengguna fasilitas laboratorium diharapkan dapat memanfaatkan laboratorium dengan baik dan bijak sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu, petugas laboratorium ataupun staf perlu memfasilitasi pemanfaatan laboratorium secara efektif dan efisien serta mendukung, memberi perhatian dan arahan kepada pengguna fasilitas laboratorium agar mampu menciptakan motivasi untuk lebih dapat memanfaatkan laboratorium dengan mandiri dan percaya diri serta mempelancar proses praktik dan alat yang mereka butuhkan (Sukarso, 2005).

Petugas laboratorium memiliki peran penting dalam memberikan pendidikan kepada pengguna fasilitas laboratorium. Laboratorium pendidikan yang selanjutnya disebut laboratorium adalah 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/atau pengabdian kepada masyarakat. (Permenpan RB No. 03, 2010), sehingga dimana Laboratorium ini dikelola oleh Teknisi / Laboran yang sekarang dikenal sebagai Pranata Laboratorium Pendidikan (PLP).

Pranata Laboratorium Pendidikan yang selanjutnya disingkat PLP, adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas,

tanggung jawab, dan wewenang untuk melakukan pengelolaan laboratorium pendidikan yang diduduki oleh Pegawai Negeri Sipil dengan hak dan kewajiban yang diberikan secara penuh oleh pejabat yang berwenang, (Permenpan RB No. 03, 2010)

Kegiatan laboratorium akan membawa peserta didik kepada pembentukan sikap, ketrampilan, kemampuan bekerja sama, dan kreatifitas dalam menerima pengetahuan. Dengan melaksanakan kegiatan laboratorium yang baik, sesuai dengan prosedur dan tata tertib laboratorium, maka hal tersebut secara tidak langsung dapat menunjang pelaksanaan Kurikulum. Pembelajaran teori yang dipelajari melalui perkuliahan dan studi pustaka bersifat abstrak, dapat diaktualisasikan dengan nyata melalui kegiatan laboratorium.

Berdasarkan penelitian Amna Emda Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh menurut Depdiknas, *SPTK-21*, (Jakarta: Depdiknas, 2002) h. 12 dalam Lantanida Journal, Vol. 2 No. 2, 2014 Laboratorium merupakan tempat untuk mengaplikasikan teori keilmuan, pengujian teoritis, pembuktian ujicoba, penelitian dan sebagainya dengan menggunakan alat bantu yang menjadi kelengkapan dari fasilitas dengan kuantitas dan kualitas yang memadai.

Oemar Hamalik (2008) dalam penelitian Amna Emda Lantanida Journal, Vol. 2 No. 2, Pembelajaran pada hakekatnya adalah proses interaksi antara peserta didik dengan lingkungannya sehingga terjadi

perubahan tingkah laku kearah yang lebih baik. Berdasarkan data yang dikumpulkan selama 1 tahun terakhir ditemukan data bahwa jumlah mahasiswa yang melakukan praktik ke laboratorium keperawatan Stikes Dirgahayu Samarinda tahun 2018 dikategorikan puas dengan prosentase lebih dari 90%, namun apakah pemanfaatan tempat laboratorium oleh mahasiswa sudah memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada para pemakainya secara keseluruhan belum diketahui. Terkait dengan hal tersebut maka peneliti perlu melakukan penelitian tentang “Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan laboratorium di Stikes Dirgahayu Samarinda tahun 2018”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *studi deskriptif* dengan teknik pengambilan sampel *quota sampling*. Subjek dalam penelitian ini sebanyak 61 orang responden yang telah menggunakan akses laboratorium Diploma III Keperawatan Stikes Dirgahayu lebih dari 10 kali dan menggunakan Analisis Statistik Deskriptif Proporsi Presentase (ASDPP). Analisis data dibantu dengan menggunakan software statistik.

Pengumpulan Kuesioner diambil tanggal 10 Januari 2019. Instrumen pengumpulan data terdiri dari Kuesioner Skala Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan petugas Laboratorium DIII Keperawatan Stikes Dirgahayu Samarinda. Skala yang diukur adalah 1. Tangibles (Fasilitas, penampilan personal

secara fisik), 2. Responsiveness (daya tanggap dalam membantu mahasiswa), 3. Reliability (keandalan pelayanan), 4. Emphaty (keinginan memberi kepuasan kepada pelanggan), 5. Assurance (keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan), dengan alternative jawaban Sangat Puas 4, Puas 3, Tidak Puas 2, Sangat Tidak Puas 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Tangibles

	Frequency	Percent
Puas (15-21)	34	55,7
Sangat Puas(22-28)	27	44,3
Total	61	100,0

Tabel 1 memperlihatkan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan pengukuran *Tangibles*, mahasiswa telah memperoleh bentukwujud pelayanan petugas laboratorium DIII Keperawatan Stikes Dirgahayu Samarinda menyatakan Puas 55,7 % (34 responden), Sangat puas 44,3%(27 responden).

Tabel 2. Responsiveness

	Frequency	Percent
Tidak Puas (5-8)	2	3,3
Puas (9-12)	36	59,0
Sangat Puas (13-16)	23	37,7
Total	61	100,0

Tabel 2 memperlihatkan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan pengukuran *Responsiveness*, mahasiswa telah memperoleh daya tanggap dari pelayanan petugas laboratorium DIII Keperawatan Stikes Dirgahayu Samarinda, menyatakan puas sebesar 59.0% (36 responden), sangat puas 37,7% (23 responden), dan terdapat tidak puas sebesar 3.3% (2 responden).

Tabel 3. Reliability

	Frequency	Percent
Puas (9-12)	40	65,6
Sangat Puas(13-16)	21	34,4
Total	61	100,0

Tabel 3 memperlihatkan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan pengukuran *Reliability*, mahasiswa telah memperoleh keandalan pelayanan petugas laboratorium DIII Keperawatan Stikes Dirgahayu Samarinda, menyatakan puas sebesar 65,6% (40 responden), sangat puas 34,4% (21 responden).

Tabel 4. Emphaty

	Frequency	Percent
Valid Puas (7-9)	46	75,4
Sangat Puas(10-12)	15	24,6
Total	61	100,0

Tabel 4 memperlihatkan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan pengukuran *Emphaty*, mahasiswa telah memperoleh empaty pelayanan petugas laboratorium DIII Keperawatan Stikes Dirgahayu Samarinda, menyatakan puas sebesar 75,4% (46 responden), sangat puas 24,6% (15responden).

Tabel 5. Assurance

	Frequency	Percent
Tidak Puas (3-4)	7	11,5
Puas (5-6)	44	72,1
Sangat Puas(7-8)	10	16,4
Total	61	100,0

Tabel 5 memperlihatkan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan pengukuran *Assurance*, mahasiswa telah memperoleh jaminan pelayanan petugas laboratorium DIII Keperawatan Stikes Dirgahayu Samarinda, menyatakan puas sebesar 72,1% (44 responden), sangat puas 16,4% (10 responden), dan tidak puas 11,5%(7

responden)

Total Kepuasan Pelayanan Lab

	Frequency	Percent
Puas (41-60)	33	54,1
Sangat Puas(61-80)	28	45,9
Total	61	100,0

Kesimpulan : Kepuasan mahasiswa keperawatan tahun kedua terhadap pelayanan laboratorium Stikes Dirgahayu Samarinda menyatakan Puas 54,1%(33 responden), dan Sangat Puas 45,9% (28 responden)

Pada dimensi *Tangibles* prosentase kepuasan mahasiswa yang puas lebih besar dibandingkan dengan prosentasi mahasiswa yang sangat puas dengan layanan laboratorium. Hal ini disebabkan oleh karena masih kurangnya beberapa alat atau bahan yang mereka bisa peroleh. Berdasarkan ungkapan mahasiswa dalam kuesioner terbuka, mereka menyatakan alat ataupun bahan yang dicari ada di laboratorium, namun karena beberapa yang sudah tidak dapat digunakan oleh karena sudah rusak ataupun kedaluarsa, sehingga mereka tidak bisa mendapatkan alat ataupun bahan yang dibutuhkan hasilnya menyatakan Puas 55,7 % (34 responden), Sangat puas 44,3% (27 responden). Bukti fisik (*Tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Pendapat ini, ditambahkan pula oleh

Simamora (2012) yang menyatakan bahwa untuk mencapai tujuan dalam hal ini kepuasan kepada penerima jasa, diperlukan alat atau sarana. Alat merupakan syarat suatu usaha untuk mencapai yang diharapkan (Parasuraman, et al., dalam Tjiptono, 2005)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *Responsiveness* sebagian besar mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan petugas laboratorium. Petugas laboratorium selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa ketika mereka datang ke laboratorium, petugas menyambut mahasiswa dengan senyuman memberikan informasi yang cukup jelas tentang informasi yang mereka belum ketahui sebelumnya.

Omar, Endut & Saruwono (2010) berpendapat bahwa personalisasi adalah pendekatan untuk menciptakan perasaan “home”. Pelayanan yang telah diberikan oleh petugas laboratorium dirasakan cukup puas bagi mahasiswa yang menerima pelayanan. Pemberian informasi yang jelas membantu mahasiswa tidak kesulitan mendapatkan alat ataupun bahan yang dibutuhkan. Walaupun sebagian besar mahasiswa menyatakan puas, namun diharapkan petugas pelayanan dapat terus meningkatkan kinerjanya dalam upaya semakin meningkatkan mutu pelayanan khususnya di laboratoriumDIII Keperawatan Stikes Dirgahayu

Pada dimensi *reliability* didapatkan hasil menyatakan puas sebesar 65,6% (40 responden), sangat puas 34,4% (21 responden), terhadap keandalan pelayanan.

Mahasiswa menyatakan bahwa petugas laboratorium selalu adil dalam memberikan pelayanan kepada mereka dan petugas laboratorium sudah sesuai dengan prosedur dalam melayani mahasiswa.

Parasuraman, et al., 1998 (dalam Tjiptono) keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas laboratorium sudah sesuai dengan harapan penerima jasa, yaitu mahasiswa. Alur atau prosedur yang ditetapkan menjadi acuan bagi petugas laboratorium agar dapat bekerja sesuai dengan batas-batas yang telah ditentukan, tentunya batas atau aturan yang berlaku menjadi tolok ukur penilaian kepuasan bagi petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Selama petugas laboratorium bekerja mengikuti prosedur yang ditetapkan maka kepuasan pelanggan atau penerima jasa akan terpenuhi.

Pada dimensi *emphat* puas sebesar 75,4% (46 responden), sangat puas 24,6% (15 responden), petugas laboratorium dalam membantu mahasiswa menemukan alat atau bahan habis pakai di laboratorium. Petugas juga cukup jelas dalam memberikan informasi. Sabarguna dan Sumarni (2004) berpendapat bahwa mau mendengarkan

kesulitan orang lain dan bersedia untuk membantu mereka, merupakan tindakan yang dapat memberikan kepuasan kepada orang lain.

Pada dimensi *assurance* mahasiswa merasa menyatakan puas sebesar 72,1% (44 responden), sangat puas 16,4% (10 responden), dan tidak puas 11,5% (7 responden) dengan kemampuan petugas dalam membangun rasa percaya diri mereka. Petugas laboratoriumnya tidak selalu memenuhi dan membantu mahasiswa saat mencari alat alat ataupun bahan di laboratorium. Petugas laboratorium tidak selalu memberi solusi jika masalah yang ditemui mahasiswa tidak selesai di laboratorium sehingga masih ada mahasiswa yang merasa tidak puas 11,5% (7 responden). Kemampuan merupakan unsur-unsur yang dapat membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan tugasnya. Pegawai yang memiliki kemampuan adalah seseorang yang memiliki rasa ingin tahu, mau bekerja keras, berani mengambil keputusan, mandiri, dinamis, penuh inovasi, bersedia menerima informasi dan cenderung menampilkan alternative terhadap subjek tertentu.

Petugas laboratorium, telah melakukan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan kemampuan yang ia miliki. Kemampuannya dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dinilai cukup memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa sebanyak 55,7 % (34 responden) responden puas dan 44,3%(27 responden) sangat puas terhadap *tangibles*. Lebih dari lima puluh persen responden puas terhadap dimensi *responseveness* dengan prosentase 59.0% (36 responden).

Sebesar 65,6% (40 responden)mahasiswa puas dengan dimensi *reliability*, dan 75,4% (46 responden)mahasiswa puas dengan dimensi *emphaty*, serta sebanyak 72,1% (44 responden)mahasiswa puas pada dimensi *assurance*.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ketua Yayasan Setia Budi Samarinda yang memberikan arahan dan dorongan untuk melakukan penelitian ini
2. Ketua Stikes Dirgahayu untuk dukungan dalam penelitian ini
3. Ketua UPPM atas arahan dalam pengajuan proposal sampai penyelesaian laporan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Keputusan Kepala Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan nomor HK.02.03/I.2/011523/2016 tentang*

Standar Minimum Laboratorium Diploma III keperawatan

Hidayat, A. Aziz Alimul. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Surabaya: Health Books Publishing

_____. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Surabaya:Health Books Publishing (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Irawan. (2002) *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo.

Lee, E. ,& Park, N. (2010). *Housing satisfaction and Quality of Life Among Temporary Residents in The United States. Housing and Society*, Vol. 37-1, Pages 43-67 *Lantanida Journal*, Vol. 2 No. 2, 2014

Amna Emda. (2014). *Laboratorium Sebagai Sarana Pembelajaran kimia dalam meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan kerja ilmiah.*

Journal Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Omar, E.O., Endut, E., Saruwono, M. (2010). *Adapting By Altering: Spatial Modifications Of Terraced Houses In The Klang Valley Area*. *Asian Journal Of Environment-Behaviour Studies*, Vol. 1- 3.

Oemar Hamalik,(2008) *Kurikulum dan Pembelajaran*, Jakarta:Bumi Aksara, H. 57