

STUDENTS SATISFACTION ON PRACTICAL LEARNING IN NURSING LABORATORY POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA

KEPUASAN MAHASISWA DALAM PEMBELAJARAN PRAKTEK DI LABORATORIUM JURUSAN KEPERAWATAN POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA

Nurun Lasaara

Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Article Info

Article history:

Received Apr 16th, 2018
Revised Apr 22nd, 2018
Accepted Mei 1th, 2018

Keyword:

Satisfaction
Student
Practical Learning
Laboratory

Kata Kunci :

Kepuasan
Mahasiswa
Pembelajaran praktek
Laboratorium

ABSTRACT/ABSTRAK

The nursing diploma organizes education based on a national curriculum oriented to the development of science and technology as well as professional development and its composition refers to the competence of the nursing profession. Lectures are conducted in theory and practice, both clinical practice, family/community and laboratory practice. Practice in the laboratory is a learning strategy used to teach together psychomotor abilities, cognitive and affective using laboratorioum means. In the implementation of laboratory practices need to be monitored to monitor the achievement of learning to learners so that can be achieved according to competence. Aim of the study was to determine student satisfaction of learning practice in laboratory of nursing department Health Polytechnic of Ministry of Health in Yogyakarta. The type of this research is quantitative research in the form of satisfaction survey. The population in this research was students of diploma III and IV nursing Health Polytechnic of Ministry of Health in Yogyakarta. The samples in this study were determined in total sampling. In accordance with the inclusion and exclusion criteria, of the 360 students, who participated in the study there were 340 students. The measuring instrument used was questionnaire. Data were analyzed using univariate descriptive analysis. From the questionnaires given to the students, from each item of satisfaction indicator that includes reliability, empathy, responsiveness, infrastructure, assurance and communication system of 340 students got an average of more than 80% of respondents answered satisfied to the system of practical practice in the laboratory. The conclusion of the study is that scores derived from satisfaction items that include reliability, empathy, responsiveness, means of infrastructure, certainty and communication systems, average or more than 50% which means that students judge good or satisfied with the learning in the laboratory.

Diploma keperawatan menyelenggarakan pendidikan berpedoman pada kurikulum nasional yang berorientasi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan tehnologi serta pengembangan profesi dan penyusunannya mengacu pada kompetensi profesi perawat. Perkuliahan dilakukan secara teori dan praktek, baik praktek klinik, keluarga/komunitas maupun praktek di laboratorium. Praktek di laboratorium merupakan strategi pembelajaran yang digunakan untuk membelajarkan secara bersama sama kemampuan psikomotorik, kognitif dan afektif menggunakan sarana laboaratorioum. Dalam pelaksanaannya praktek di laboratorium perlu dilakukan monitoring untuk memantau ketercapaian pembelajaran terhadap peserta didik sehingga dapat tercapai sesuai kompetensinya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan mahasiswa program studi diploma keperawatan terhadap pembelajaran praktek di laboratorium jurusan keperawatan poltekkes kemenkes Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dalam bentuk survei kepuasan. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa diploma III dan IV keperawatan politeknik kemenkes yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini ditentukan secara total sampling. Sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, dari 360 siswa, yang berpartisipasi dalam penelitian ini ada 340 siswa. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif univariat. Dari kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa, dari setiap item indikator kepuasan yang meliputi kehandalan, empati, responsiveness, infrastruktur, jaminan dan sistem komunikasi 340 siswa mendapat rata-rata lebih dari 80% responden menjawab puas terhadap sistem praktikum. di laboratorium. Skor yang didapat dari item kepuasan yang meliputi keandalan, empati, tanggap, sarana prasarana, kepastian dan sistem komunikasi, rata ata adalah lebih dari 50% yang berarti mahasiswa menilai baik atau puas terhadap pembelajaran di laboratorium. Kesimpulan dari penelitian ini diketahui skor yang didapat dari item kepuasan yang meliputi kehandalan, empati, tanggap, sarana prasarana, kepastian dan sistem komunikasi, rata ata adalah lebih dari 50 % yang artinya bahwa mahasiswa menilai baik atau puas terhadap pembelajaran di laboratorium.

Copyright © Jurnal Teknologi Kesehatan (Journal of Health Technology).
All rights reserved.

Corresponding Author:

Nurun Lasaara,
Jurusan Keperawatan,
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,
Jl. Tatabumi No.3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta
Email: nlaasara@yahoo.com

1. PENDAHULUAN

Pendidikan Diploma keperawatan dalam menyelenggarakan pendidikan berpedoman pada kurikulum nasional yang berorientasi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengembangan profesi dan penyusunannya mengacu pada kompetensi perawat. Perkuliahan dilakukan secara teori dan praktek, baik praktek klinik, praktek keluarga/komunitas maupun praktek laboratorium. Praktek laboratorium adalah strategi pembelajaran atau bentuk pembelajaran yang digunakan untuk membelajarkan secara bersama-sama kemampuan psikomotorik (ketrampilan), knowledge (pengetahuan), dan Afektif (sikap) yang menggunakan sarana laboratorium.¹

Laboratorium yang mempunyai fasilitas hampir sama dengan Rumah sakit atau pusat kesehatan menjadi hal yang sangat penting di pendidikan tinggi keperawatan. Laboratorium yang ideal akan menggambarkan tempat untuk mempraktekkan teori sebelum mahasiswa menghadapi pasien secara langsung.² Pengamatan tim Standard Operational Procedure (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 SOP yang belum maksimal serta SDM yang belum dimanfaatkan dengan maksimal.³

Salah satu upaya yang sedang dilakukan agar pelayanan laboratorium dapat mencapai sasaran yaitu dengan mengoptimalkan layanan laboratorium. Pelayanan harus memperhatikan kaidah manajemen kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada 200 mahasiswa Politeknik Surakarta Jurusan kebidanan dan oleh Kuswati menunjukkan ada hubungan antara persepsi diri dengan kepuasan terhadap pembelajaran praktek laboratorium kebidanan.⁴ Selanjutnya penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium juga dilakukan oleh Nicolic, et al di fakultas Teknik Informatika Universitas Wollongong Australia menunjukkan bahwa staf laboratorium dan kualitas alat merupakan faktor yang berpengaruh pada kepuasan mahasiswa.⁵ Penelitian yang dilakukan oleh Winarsih yang berjudul pengaruh persepsi mutu pembelajaran laboratorium di laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan aspek *tangible* atau sarana prasarana mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kepuasan pembelajaran di laboratorium.⁶

Berdasar hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada mahasiswa jurusan keperawatan, sebanyak 20 dari 45 mahasiswa menyatakan pelayanan laboratorium sudah cukup baik dan 5 orang mahasiswa menyatakan baik. Selama ini setiap akhir semester ada evaluasi tentang laboratorium tetapi belum secara komprehensif menilai atau meneliti tentang kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini akan membantu mengidentifikasi sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan oleh laboratorium sehingga dapat dilakukan perubahan dan perbaikan. Oleh karena itu penelitian ini menarik dan penting untuk dilakukan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif jenis survey. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa program studi diploma III dan diploma IV Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta tahun ajaran 2016/2017 dan 2017/2018 yang sudah pernah mendapatkan pengalaman belajar praktek di laboratorium jurusan keperawatan sejumlah N = 360, dengan perincian sebagai berikut : Mahasiswa semester VIII prodi D IV sebanyak 37 orang, semester VI Prodi DIII sebanyak 42 orang, semester III prodi DIII sebanyak 80 orang, semester III prodi DIV sebanyak 80 orang, semester V prodi DIV sebanyak 40 orang, semester V prodi DIII sebanyak 40 mahasiswa dan semester VII prodi DIV sejumlah 40 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah secara total sampel yaitu semua Mahasiswa yang telah mengikuti pembelajaran praktek di laboratorium Keperawatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Instrumen penelitian yang digunakan dalam

penelitian ini adalah lembar kuesioner terstruktur yang berisi pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian yang harus dijawab oleh responden. Instrumen ini sudah diuji cobakan sebagai instrumen penelitian terhadap mahasiswa prodi kebidanan di Poltekkes Semarang. Kuesioner yang diberikan kepada responden berisi 30 item pernyataan yang berisi data tentang indikator penilaian kepuasaan mahasiswa terhadap pembelajaran praktek di laboratorium jurusan meliputi : aspek kehandalan (reliability), aspek daya tanggap (responsiveness), aspek empati (*emphaty*), aspek wujud (*tangibel*), aspek kepastian (*assurance*) dan aspek sistem informasi. Pilihan jawaban dalam kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4. Skor jawaban untuk : sangat setuju diberi skor 4, setuju diberi skor 3, tidak setuju diberi skor 2, sangat tidak setuju diberi skor 1.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Laboratorium keperawatan Jurusan keperawatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta terdiri dari 5 bagian yaitu : laboratorium kebutuhan dasar manusia, laboratorium mini hospital meliputi laboratorium medikal bedah, kegawat daruratan dan anestesi, laboratorium maternitas, jiwa dan komunitas, laboratorium anak dan laboratorium anatomi fisiologi. Struktur bangunan laboratorium keperawatan disusun secara terpisah menjadi 4 bagian bangunan dan disetiap bagian memiliki penanggungjawab dan instruktur. Dalam waktu dekat ada penambahan satu ruangan untuk laboratorium kamar operasi. Kegiatan proses belajar mengajar praktika di laboratorium dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan rencana pembelajaran studi yang sudah dibuat oleh pengajar. Mahasiswa melaksanakan praktek secara terstruktur yaitu demonstrasi dari pengajar dan dilanjutkan dengan redemonstrasi dan mahasiswa juga diberi kesempatan untuk praktek mandiri.

3.1 Kehandalan Pembelajaran Praktek Laboratorium Keperawatan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kehandalan Pembelajaran Praktek Laboratorium Keperawatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Tahun 2017

No	Kehandalan	f	%
1	Baik	285	83.83
2	Tidak Baik	55	16.17
Jumlah		340	100.0

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa kehandalan pembelajaran praktek di laboratorium dalam kategori baik yaitu 285 (83.83%) dan 55 (16.17%) mahasiswa menyatakan dalam kategori tidak baik.

3.2 Responsiveness terhadap Pembelajaran di laboratorium Keperawatan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Aspek *Responsiveness* (tanggap) dalam Pembelajaran Praktek Laboratorium

No	<i>Responsiveness</i>	f	%
1	Baik	266	78.23
2	Tidak Baik	74	21.76
Jumlah		340	100.0

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa responsiveness petugas terhadap mahasiswa pada saat proses pembelajaran praktek di laboratorium dalam kategori baik yaitu 266 (78.23%) dan 74 (21.76%) mahasiswa menyatakan dalam kategori tidak baik.

3.3 Empati terhadap Pembelajaran di laboratorium Keperawatan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Aspek Empati dalam Pembelajaran Praktek Laboratorium Keperawatan Poltekkes Yogyakarta Tahun 2017

No	Empati	f	%
1	Baik	248	72.94
2	Tidak Baik	92	27.06
Jumlah		340	100.0

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa petugas mempunyai sikap empati terhadap mahasiswa pada saat proses pembelajaran praktek di laboratorium. Hal ini ditunjukkan dengan kategori baik yaitu 248 (72.94%) dalam kategori baik dan 92 (27.06%) mahasiswa menyatakan dalam kategori tidak baik.

3.4 Wujud/Sarana/Tangible Pembelajaran di Laboratorium Keperawatan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Aspek Sarana/Wujud/Tangible dalam Pembelajaran Praktek Laboratorium Keperawatan Poltekkes Yogyakarta Tahun 2017

No	Sarana/Wujud/Tangible	f	%
1	Baik	305	89.70
2	Tidak Baik	35	10.30
Jumlah		340	100.0

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa sarana/wujud laboratorium sebagai sarana pembelajaran praktek laboratorium sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan kategori baik yaitu 305 (89.70%) dalam kategori baik dan 35 (10.30 %) mahasiswa menyatakan dalam kategori tidak baik.

3.5 Aspek Assurance/Kepastian Pembelajaran di Laboratorium Keperawatan

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Aspek Assurance/Kepastian dalam Pembelajaran Praktek Laboratorium Keperawatan Poltekkes Yogyakarta Tahun 2017

No	Assurance/Kepastian	f	%
1	Baik	246	72.35
2	Tidak Baik	94	27.64
Jumlah		340	100.0

Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa kepastian dalam jadwal, pengaturan praktek dan kedatangan dosen/instruktur baik. Hal ini ditunjukkan dengan kategori baik yaitu 246 (72.35%) dan kategori tidak baik 94 (27.64%).

3.6 Aspek Sistem Informasi Pembelajaran di Laboratorium Keperawatan

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Aspek Sistem Informasi dalam Pembelajaran Praktek Laboratorium Keperawatan Poltekkes Yogyakarta Tahun 2017

No	Sistem Informasi	f	%
1	Baik	305	89.70
2	Tidak Baik	35	10.29
Jumlah		340	100.0

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa sistem informasi di laboratorium dalam kategori baik 305 (89.70%). dan 35 (10.30%) menyatakan tidak baik.

Dari hasil analisa data didapatkan hasil bahwa dari pengukuran 6 dimensi sebagai indikator kepuasan mahasiswa yaitu dimensi kehandalan, dimensi empati, dimensi responsiveness, dimensi tangibel (bukti fisik), dimensi assurance dan dimensi sistem informasi menunjukkan nilai baik dengan rerata persentasi lebih dari 50 %. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan kualitas layanan di laboratorium jurusan keperawatan.

Dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah konsep serQual yang dikembangkan oleh Parasuman et al menyatakan bahwa *tangible* (bukti langsung) yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sara komunikasi: kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya; *responsiveness* (daya tanggap) yaitu respon/kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan secara cepat dan tepat; (jaminan) yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas, keramahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan informasi dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dalam hal ini adalah staf laboratorium terhadap mahasiswa; *empathy* (empati) yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual.^{7,8,9}

Dalam penelitian I Nyoman Rinala et al dengan judul penelitiannya pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada sekolah tinggi pariwisata di Nusa Dua Bali, hasil penelitian membuktikan bahwa *tangible* (bukti fisik) yang disediakan untuk mendukung proses pembelajaran seperti ruang kelas, laboratorium praktikum beserta peralatan pembelajaran yang lengkap dan modern akan menciptakan kualitas pelayanan yang memuaskan mahasiswa. Penampilan dosen, pengajar staf juga sebagai aspek penentu kualitas pelayanan pembelajaran.

Kepuasan merupakan nilai konsumen terhadap barang atau jasa yang diberikan melebihi apa yang mereka harapkan.⁸ Penelitian yang dilakukan oleh tentang kepuasan mahasiswa program studi kebidanan terhadap pelayanan di laboratorium, hubungan antara sarana dan prasarana laboratorium dan kepuasan mahasiswa bermakna ($p=0.000$) artinya bahwa aspek *tangible* (fisik) berpengaruh dalam proses pembelajaran di laboratorium keperawatan.⁶

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting bagi mahasiswa yang mengharapkan pendidikan yang berkualitas sebelum mereka terjun langsung melayani masyarakat sebagai tenaga kesehatan profesional sehingga dapat memberikan pelayanan yang profesional nantinya. Hal ini memerlukan penataan dan pengembangan pendidikan keperawatan yang memiliki landasan keilmuan, praktik, orientasi pendidikan serta kerangka konsep yang matang.

Kepuasan adalah salah satu indikator dalam penilaian kualitas pelayanan.¹⁰ Kepuasan mahasiswa akan layanan yang diterimanya dilihat dari kesesuaian harapan dan kinerja layanan yang diterimanya. Berangkat dari konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa pendidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya (mahasiswa).¹¹

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan laboratorium keperawatan poltekkes kemenkes yogyakarta mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut dibuktikan bahwa sebagian besar responden (lebih dari 50 %) mengatakan kualitas pelayanan laboratorium baik dari 6 aspek dimensi yaitu kehandalan, empati, *responsiveness*, *tangible* (fisik), assurance dan sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Notoatmodjo, S. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Gudayu, T,W, Badi M.B & Asaye M.M (2015). *Self Efficacy, learner Satisfaction and associated factors of simulation Based Education among midwifwry students : A Cross sedctional study*. Journal of Education research International Vol. 2015.
- [3] Lukum, A & Paratama Y (2015). *Students Satisfaction toward services of the chemical laboratory*, International Journal of evaluation and research education (IJERE) vol 4 no 1 March 2015.
- [4] Kuswati, Sri Wahyuni, Kistijah (2013). Persepsi pembelajaran tentang laboratorium kaitannya dengan kepuasan mahasiswa. Surakarta : Jurnal terpadu Ilmu Kesehatan Jilid 3 Mei 2013.
- [5] Nicolic S, Ritz CH, Vial PJ Ros M & Strilling (2015). Decoding student satisfaction : how to manage and improve the laboratory experinece. IEEE vol. 58.
- [6] Sri Winarsih, (2007) pengaruh persepsi mutu pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa di program studi kebidanan magelang poltekes semarang
- [7] Parasuman, A Zeithmal VA & Berry LL (2007). Reassessment of expectation as a comparison standard in measuring service quality: implication for future research Journal of Marketting
- [8] Hardiansyah (2011). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Medika.
- [9] Ratminto & Atik Septi Winarsih (2012). Manajemen pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's charter dan standar pelayanan minimal.
- [10] Ciptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2007). Pemasaran Strategik. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- [11] Wadwa, Raja (2006). School Organization. Journal of Education vol 72.