

2020

# HASIL EVALUASI KEPUASAN PENGUNAAN LABORATORIUM TERPADU POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG



KEMENTERIAN KESEHATAN



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Laboratorium yang berada dalam suatu institusi pendidikan tentu sangat membantu kelancaran proses belajar mengajar. Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang yang memiliki tiga program studi D III yaitu jurusan keperawatan, kebidanan, dan sanitasi. Setiap program studi sudah memiliki laboratorium yang dapat menunjang proses belajar mengajar. Jurusan prodi keperawatan saat ini memiliki 6 laboratorium yaitu: laboratorium Keperawatan Dasar, Laboratorium Keperawatan Medikal bedah, Laboratorium Keperawatan Anak dan Maternitas, Laboratorium Keperawatan Gawat darurat dan Manajemen Bencana, Laboratorium Keperawatan Jiwa dan Komunitas, serta Laboratorium Ilmu Biomedik Dasar. Jurusan prodi kebidanan saat ini memiliki 6 laboratorium, yaitu: laboratorium KDKK dan KDM, laboratorium Askeb Kehamilan dan Asuhan Neonatus, bayi, dan balita, Laboratorium Askeb Persalinan dan Kespro KB, laboratorium Askeb KGD dan Askeb Nifas, Laboratorium OSCE, serta Laboratorium Demonstrasi. Jurusan Prodi Sanitasi saat ini memiliki 4 laboratorium, yaitu: laboratorium Mikrobiologi Lingkungan, laboratoium Kimia Lingkungan, laboratorium Vektor, laboratorium Wrokshop/Bengkel.

Kepuasan mahasiswa merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Hal terpenting dalam memperebutkan hati pengguna laboratorium yang dalam hal ini adalah mahasiswa dapat dilakukan dengan kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Upaya dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat adalah sebuah kewajiban, sejalan dengan kemajuan di bidang teknologi informatika. Salah satu upaya inovatif telah dilakukan oleh laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang adalah dengan diterapkannya penyebaran g-form survey kepuasan laboratorium terpadu untuk ke tiga prodi, baik sanitasi, kebidanan, dan keperawatan. Dengan diadakannya survey kepuasan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan prima laboratorium terpadu Poltan kepada mahasiswa.

## **1.2 DASAR HUKUM**

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

## **1.3 Manfaat dan Tujuan**

Manfaat dan tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja pelayanan laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pelayanan laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang
4. Diperolehnya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan pada laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang yang berlangsung di bulan Mei s.d Agustus Tahun 2020 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan menyebarkan g-form kepada seluruh mahasiswa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang.

#### **2.2 Pengumpulan Data dan Analisis Data**

Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan di bulan Agustus 2020. Media pengumpulan data menggunakan g-form. Skala Penilaian setiap unsur bernilai 1-4, dimana nilai 1 (Satu) merupakan nilai yang batas maksimal atau Mutu Pelayanan “**sangat puas**” dan Nilai Minimal yaitu 4 (empat) dengan nilai batas minimal atau Mutu Pelayanan “**Tidak Puas**”.

#### **2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

1. Pengukuran dilakukan dengan metode survei secara g-form yaitu dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan menggunakan google form ke mahasiswa.
2. Pengukuran kepuasan pelanggan diukur terhadap beberapa unsur pelayanan laboratorium telah ada pada lembar kuesioner.
3. Setiap unsur dapat diberikan satu pertanyaan kepada mahasiswa.
4. Data kepuasan pelanggan direkapitulasi dan dihitung di dalam bentuk file excel/word (diagram) untuk dianalisis

#### **2.4 Aspek yang Dinilai**

1. Penampilan dan Kerapihan Petugas Laboratorium
2. Pengetahuan dan kemampuan petugas laboratorium dalam menjawab pertanyaan mahasiswa
3. Sistem komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan
4. Sikap tanggap/empati petugas dalam melayani mahasiswa
5. Kecepatan dan ketepatan dalam prosedur peminjaman peralatan laboratorium
6. Kecepatan dan ketepatan dalam prosedur pengembalian peralatan laboratorium

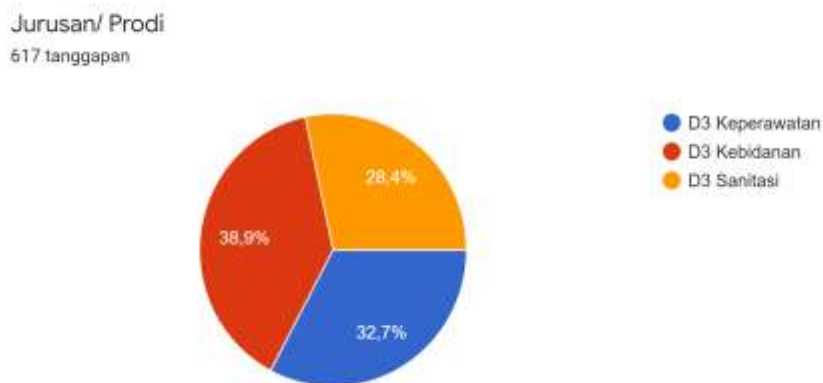
7. Kesesuaian ruangan praktikum di laboratorium
8. Ketersediaan peralatan dan bahan di laboratorium
9. Ketersediaan sarana pendukung seperti Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di laboratorium
10. Kebersihan ruangan praktikum laboratorium
11. Ketersediaan buku/modul penuntun praktikum

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN

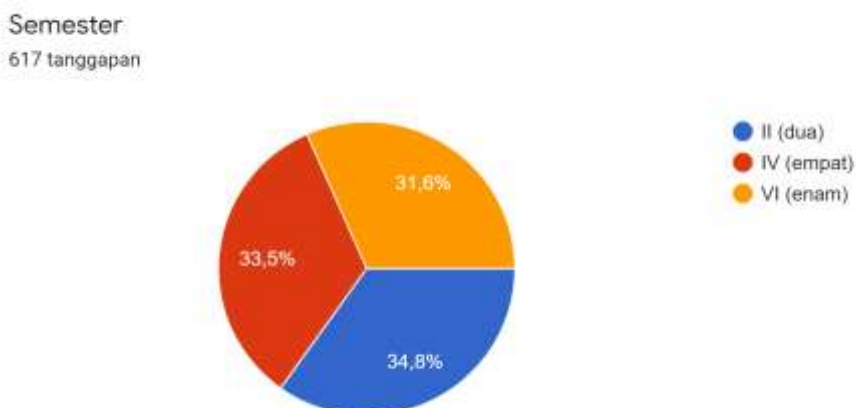
#### 3.1 Distribusi Responden berdasarkan Prodi

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 617 responden yang mengisi kuesioner survey kepuasan laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Sebanyak 38,9 % responden berasal dari prodi Kebidanan. 32,7 % responden berasal dari prodi Keperawatan dan 28,4% berasal dari Prodi Sanitasi



#### 3.2 Distribusi Responden berdasarkan Semester Genap

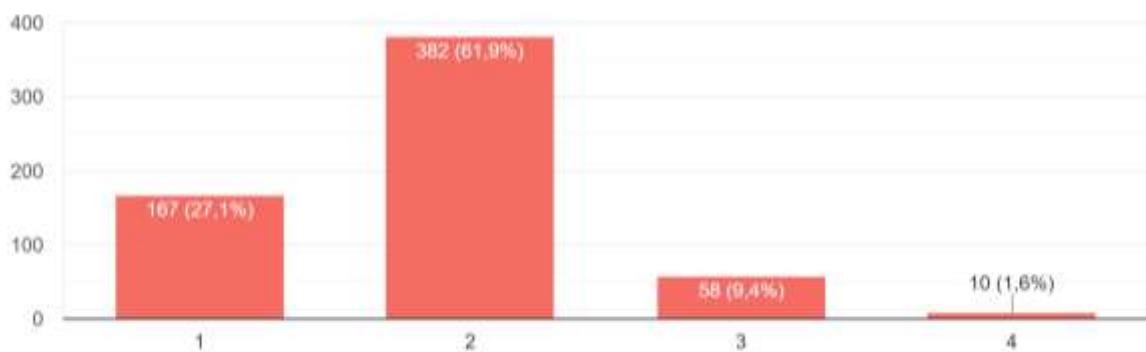
Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa 34,8% responden sedang menjalani perkuliahan di Semester II (dua). Sebanyak 33,5% responden sedang menjalani perkuliahan di Semester IV (empat) dan 31,6% responden menjalani di Semester VI (enam).



### 3.3 Distribusi Responden Berdasarkan Sistem Layanan Administrasi Laboratorium

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 382 responden menyatakan **PUAS** dengan sistem administrasi laboratorium Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Sebanyak 167 responden menyatakan **SANGAT PUAS**. Sebanyak 58 responden menyatakan **KURANG PUAS** dan ada 10 responden menyatakan **TIDAK PUAS** dengan sistem layanan administrasi laboratorium.

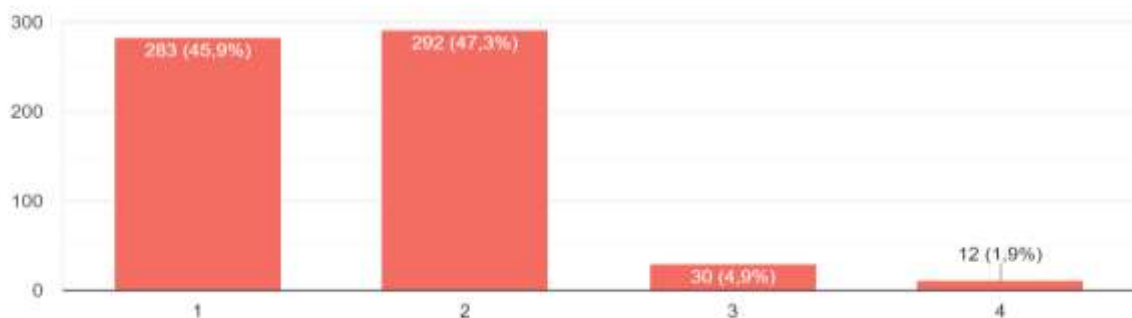
Sistem layanan administrasi laboratorium  
617 tanggapan



### 3.4 Distribusi Responden Berdasarkan Penampilan dan Kerapihan Petugas Laboratorium

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 292 responden menyatakan **PUAS** dengan Penampilan dan Kerapihan Petugas Laboratorium Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Sebanyak 283 responden menyatakan **SANGAT PUAS**. Sebanyak 30 responden menyatakan **KURANG PUAS** dan ada 12 responden menyatakan **TIDAK PUAS** dengan penampilan dan kerapihan petugas laboratorium.

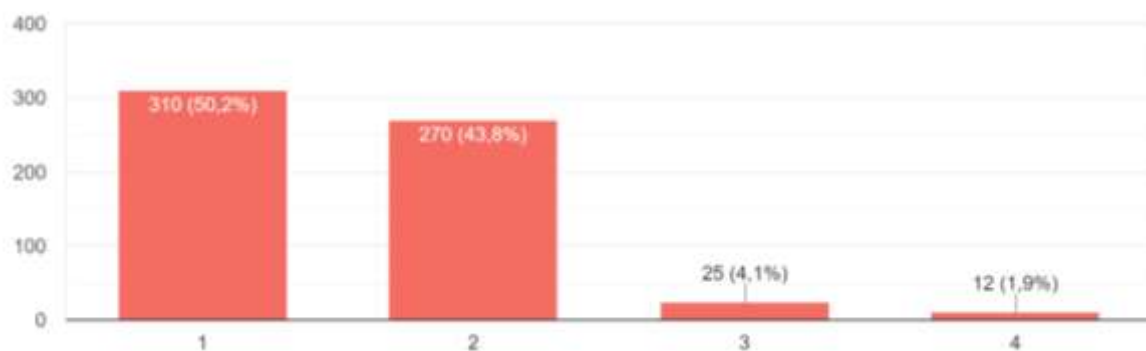
Penampilan dan kerapihan petugas laboratorium  
617 tanggapan



### 3.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pengetahuan dan Kemampuan Petugas Laboratorium dalam Menjawab Pertanyaan Mahasiswa

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 310 responden menyatakan **SANGAT PUAS** dengan Pengetahuan dan Kemampuan Petugas Laboratorium dalam menjawab pertanyaan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Sebanyak 270 responden menyatakan **PUAS**. Sebanyak 25 responden menyatakan **KURANG PUAS** dan ada 12 responden menyatakan **TIDAK PUAS**.

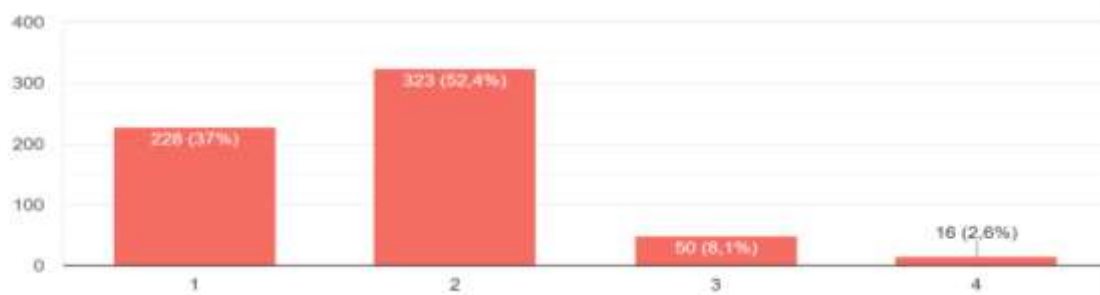
Pengetahuan dan kemampuan petugas laboratorium dalam menjawab pertanyaan mahasiswa  
617 tanggapan



### 3.6 Distribusi Responden Berdasarkan Cara Berbicara atau Berkomunikasi Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 323 responden menyatakan **PUAS** dengan cara berbicara atau berkomunikasi petugas dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 228 responden menyatakan **SANGAT PUAS**. Sebanyak 50 responden menyatakan **KURANG PUAS** dan ada 16 responden menyatakan **TIDAK PUAS**.

Cara berbicara atau berkomunikasi petugas dalam memberikan pelayanan  
617 tanggapan

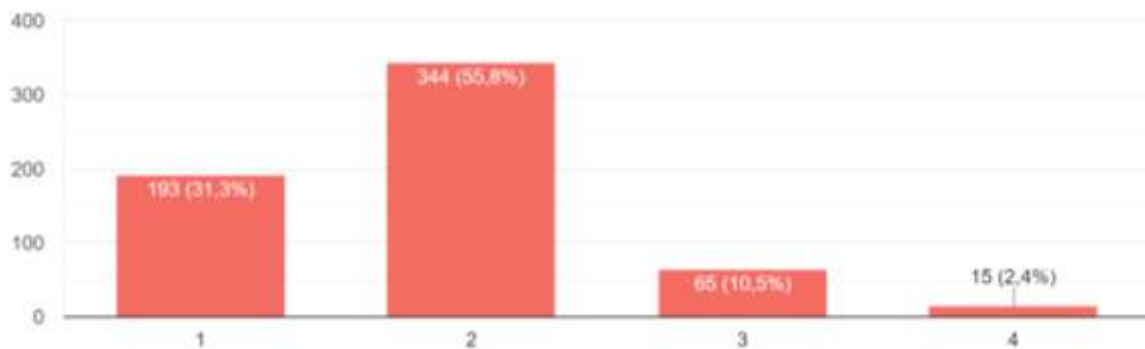




### 3.7 Distribusi Responden Berdasarkan Sikap Tanggap/Empati Petugas Dalam Melayani Mahasiswa

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 344 responden menyatakan **PUAS** dengan sikap tanggap/empati petugas dalam melayani mahasiswa. Sebanyak 193 responden menyatakan **SANGAT PUAS**. Sebanyak 65 responden menyatakan **KURANG PUAS** dan ada 15 responden menyatakan **TIDAK PUAS**.

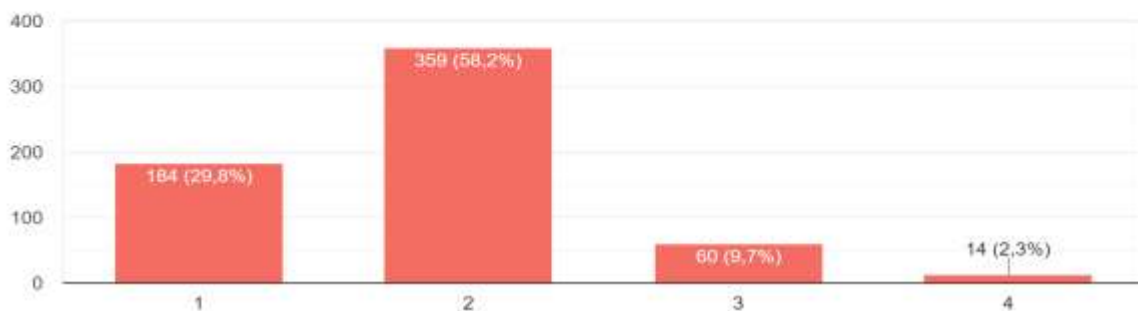
Sikap tanggap/ empati petugas dalam melayani mahasiswa  
617 tanggapan



### 3.8 Distribusi Responden Berdasarkan Kecepatan dan Ketepatan dalam Prosedur Peminjaman Peralatan Laboratorium

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 359 responden menyatakan **PUAS** dengan kecepatan dan ketepatan laboran dalam prosedur peminjaman peralatan laboratorium. Sebanyak 184 responden menyatakan **SANGAT PUAS**. Sebanyak 60 responden menyatakan **KURANG PUAS** dan ada 14 responden menyatakan **TIDAK PUAS**.

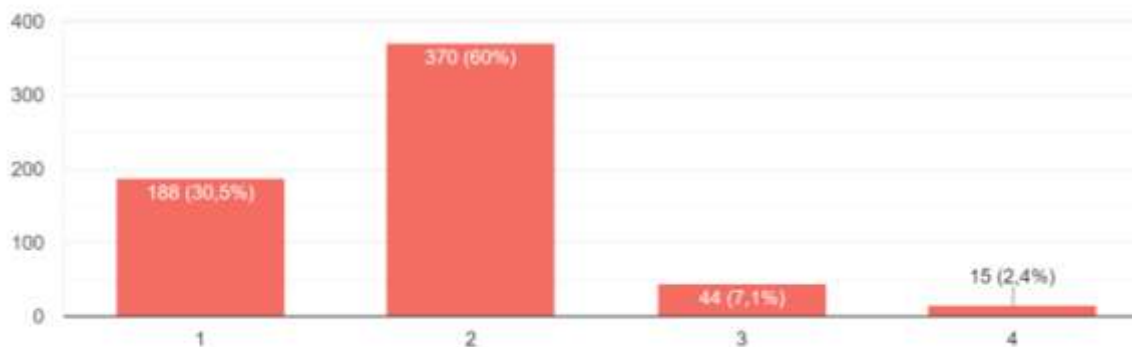
Kecepatan dan ketepatan dalam prosedur peminjaman peralatan laboratorium  
617 tanggapan



### 3.9 Distribusi Responden Berdasarkan Kecepatan dan Ketepatan dalam Prosedur Pengembalian Peralatan Laboratorium

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 370 responden menyatakan **PUAS** dengan kecepatan dan ketepatan laboran dalam prosedur pengembalian peralatan laboratorium. Sebanyak 188 responden menyatakan **SANGAT PUAS**. Sebanyak 44 responden menyatakan **KURANG PUAS** dan ada 15 responden menyatakan **TIDAK PUAS**.

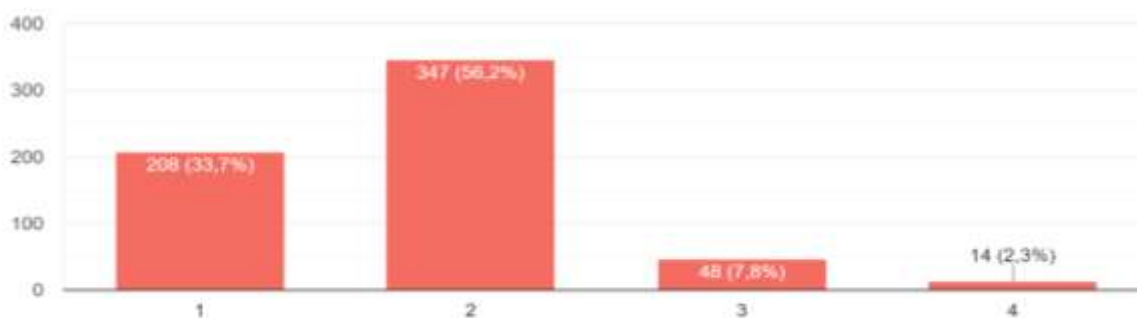
Kecepatan dan ketepatan dalam prosedur pengembalian peralatan laboratorium  
617 tanggapan



### 3.10 Distribusi Responden Berdasarkan Kesesuaian Ruang Praktikum di Laboratorium

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 347 responden menyatakan **PUAS** dengan kecepatan dan ketepatan laboran dalam prosedur peminjaman peralatan laboratorium. Sebanyak 208 responden menyatakan **SANGAT PUAS**. Sebanyak 48 responden menyatakan **KURANG PUAS** dan ada 14 responden menyatakan **TIDAK PUAS**.

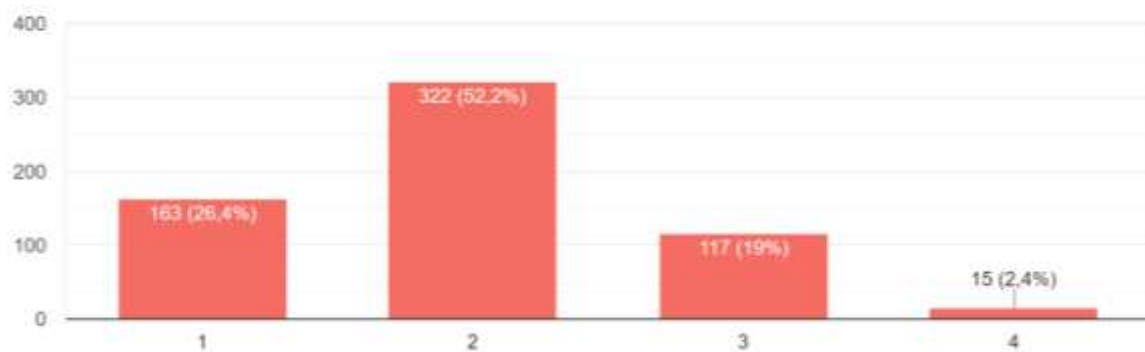
Kesesuaian ruangan praktikum di laboratorium  
617 tanggapan



### 3.11 Distribusi Responden Berdasarkan Ketersediaan Peralatan dan Bahan di Laboratorium

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 322 responden menyatakan **PUAS** dengan ketersediaan peralatan dan bahan di laboratorium. Sebanyak 163 responden menyatakan **SANGAT PUAS**. Sebanyak 117 responden menyatakan **KURANG PUAS** dan ada 15 responden menyatakan **TIDAK PUAS**.

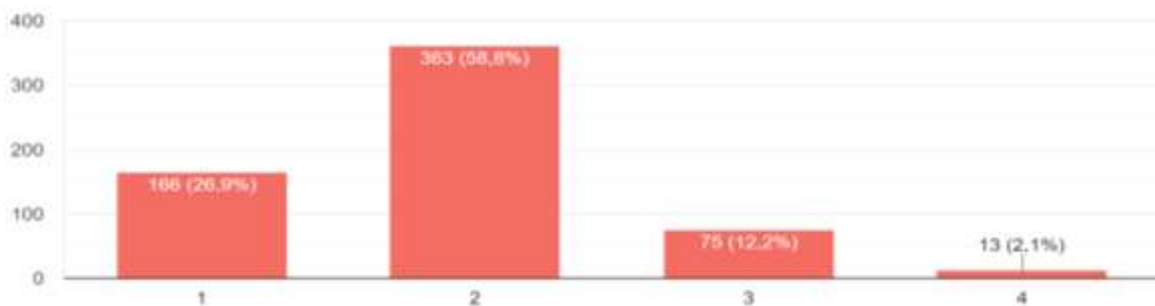
Ketersediaan peralatan dan bahan di laboratorium  
617 tanggapan



### 3.12 Distribusi Responden Berdasarkan Ketersediaan Sarana Pendukung seperti Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di Laboratorium

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 363 responden menyatakan **PUAS** dengan ketersediaan sarana pendukung seperti K3 di laboratorium. Sebanyak 166 responden menyatakan **SANGAT PUAS**. Sebanyak 75 responden menyatakan **KURANG PUAS** dan ada 13 responden menyatakan **TIDAK PUAS**.

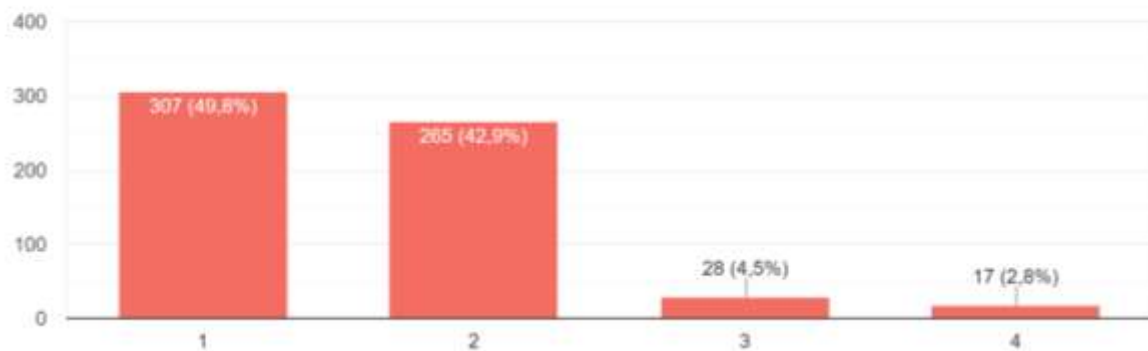
Ketersediaan sarana pendukung seperti Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di laboratorium  
617 tanggapan



### 3.13 Distribusi Responden Berdasarkan Kebersihan Ruang Praktikum Laboratorium

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 307 responden menyatakan **SANGAT PUAS** dengan kebersihan ruangan praktikum laboratorium. Sebanyak 265 responden menyatakan **PUAS**. Sebanyak 28 responden menyatakan **KURANG PUAS** dan ada 17 responden menyatakan **TIDAK PUAS**.

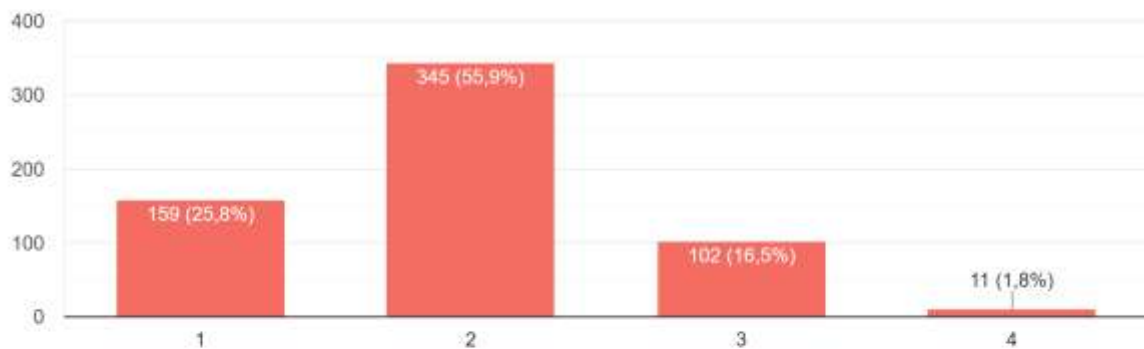
Kebersihan ruangan praktikum laboratorium  
617 tanggapan



### 3.14 Distribusi Responden Berdasarkan Ketersediaan Buku/Modul Penuntun Praktikum

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 345 responden menyatakan **PUAS** dengan ketersediaan buku/modul penuntun praktikum. Sebanyak 159 responden menyatakan **SANGAT PUAS**. Sebanyak 102 responden menyatakan **KURANG PUAS** dan ada 11 responden menyatakan **TIDAK PUAS**.

Ketersediaan buku/ modul penuntun praktikum  
617 tanggapan



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

1. Indeks kepuasan responden terhadap penggunaan laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang tahun 2020 adalah **PUAS**
2. Dalam menghitung indeks kepuasan responden, Laboran menyertakan pertanyaan yang mewakili penilaian dari 12 variabel yang akan membentuk nilai kepuasan
3. Hingga saat ini pelayanan konsultasi kepada responden dilakukan via *WhatsApp* dan belum ada didata atau direkam

#### 4.2 Saran

1. Sebaiknya penanganan konsultasi baik langsung maupun via *WhatsApp* direkam atau didokumentasikan oleh laboran
2. Laboran perlu melakukan peningkatan terhadap ketersediaan peralatan dan bahan di laboratorium
3. Laboran perlu melakukan peningkatan ketersediaan buku/modul penuntun praktikum di laboratorium