

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Hasil Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

| No | Judul Penelitian                                                                                                                            | Desain & Metodologi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                          | Persamaan                                                  | Perbedaan                                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Wakhidah, (2018) | jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian <i>correlational</i> . Rancangan penelitian ini adalah <i>cross sectional</i> . Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa semester VII yang aktif mengikuti perkuliahan di laboratorium. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>cluster sampling</i> dan didapatkan sejumlah 96 responden. | Hasil penelitian didapatkan Uji statistik menggunakan uji <i>Spearman</i> dengan nilai sig ( <i>p-value</i> ) $0,014 < 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan adanya korelasi yang bermakna antara variabel yang di uji yaitu kualitas pelayanan laboratoium dengan kepuasan mahasiswa        | sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan laboratorium | Desain penelitian yang digunakan adalah <i>crossectional</i> sedang peneliti hanya menggunakan deskriptif |
| 2  | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta. Nova, (2010).                  | kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan <i>Cronbach's Alpha</i> . Uji asumsi klasik meliputi uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda                                                                                                             | Hasilnya didapat bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan harapan pasien terdapat <i>gap</i> / tingkat kepuasan sebesar ( $-0,36$ ), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum | Sama- sama meneliti tentang kualitas pelayanan             | Penelitian ini menggunakan analisis regrsi linier sedang peneliti hanya menggunakan frekuensi             |

|          |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               |                                                                                                |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                    | sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat.                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                               |                                                                                                |
| <b>3</b> | Pengukuran Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Laboratorium Teknik Industri Dasar, Universitas Gunadarma. Nurjannah, ( | Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dengan tujuan utama mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan dari lab Teknik Industri Dasar | Hasil penelitian menunjukkan yang telah dilakukan didapatkan nilai rata-rata gap untuk masing-masing dimensi yaitu - 0,096 untuk keandalan, 0,175 untuk daya tanggap, 0,393 untuk jaminan, -0,140 untuk empati, dan - 1,160 untuk bukti fisik. Nilai gap terbesar terletak pada bukti fisik dimana permasalahan terletak pada aplikasi dan jumlah komputer yang kurang menunjang dalam kegiatan praktikum | sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan | Desain penelitian yang digunakan adalah SERVQUAL sedang peneliti hanya menggunakan deskriptif. |

## B. Manajemen Laboratorium Keperawatan

Laboratorium pendidikan merupakan unit penunjang akademik pada lembaga pendidikan, 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 kepada masyarakat (Nurini, 2012).

### 1. Persyaratan Laboratorium

Menurut Suyanta (2015), Suatu laboratorium dapat berfungsi dengan efektif dan efisien dengan memperhatikan persyaratan minimal

sebagai berikut:

- a) Jenis dan jumlah peralatan serta bahan habis pakai berdasarkan pada kompetensi yang akan dicapai yang dinyatakan dalam rasio antara alat dan peserta didik.
- b) Bentuk/ desain laboratorium harus memperhatikan aspek keselamatan atau keamanan.
- c) Laboratorium agar aman dan nyaman bagi peserta didik dan dosen/ instruktur harus :
  - 1) Keadaan ruang harus memungkinkan dosen/ instruktur dapat melihat semua peserta didik yang bekerja didalam laboratorium itu tanpa terhalang oleh perabot atau benda-benda lain yang ada didalam laboratorium tersebut.
  - 2) Peserta didik harus dapat mengamati demonstrasi/ simulasi dari jarak maksimal 2 meter dari meja demonstrasi.
  - 3) Lantai laboratorium tidak boleh licin, harus mudah dibersihkan dan tahan terhadap tumpahan bahan-bahan kimia.
  - 4) Alat-alat atau benda-benda yang dipasang didinding tidak boleh menonjol sampai kebagian ruang tempat peserta didik berjalan dan sirkulasi alat .
  - 5) Tersedianya buku referensi penunjang praktik.

- 6) Ketersedianya air mengalir (kran).
  - 7) Meja praktikum harus tidak tembus air, tahan zat kimia.
  - 8) Tersedianya kebutuhan listrik seperti stop kontak
- d) Ada prosedur Operasional Baku (POB/ SOP) dan instrumen kerja

## **2. Tata Ruang Laboratorium keperawatan**

### **1) Jenis ruang laboratorium**

Setiap jenis laboratorium memiliki ruangan sebagai berikut:

- a. Ruang pengelola laboratorium
- b. Ruang praktik peserta didik
- c. Ruang kerja dan persiapan dosen
- d. Ruang/ tempat penyimpanan alat dan bahan

### **2) Bentuk ruang**

Bentuk ruang laboratorium sebaiknya bujur sangkar atau mendekati bujur sangkar atau bisa berbentuk persegi panjang. Bentuk bujur sangkar memungkinkan jarak antara dosen dan peserta didik dapat lebih dekat sehingga memudahkan kontak antara dosen/ instruktur dan peserta didik

### **3) Luas ruang**

Luas ruang praktik laboratorium keperawatan harus memenuhi persyaratan, yaitu:

- 1 (satu) orang peserta didik memerlukan ruang kerja minimal 2,5 m<sup>2</sup>.

- Disediakan ruang kosong antara tembok dan meja kerja sekitar 1,7 meter untuk memudahkan dan mengamankan sirkulasi alat dan peserta didik di laboratorium.
  - Jarak antara ujung meja yang berdampingan sebaiknya tidak kurang dari 1,5 meter sehingga peserta didik dapat bergerak leluasa pada waktu bekerja dan pada waktu pindah atau memindahkan alat (bahan) dari satu tempat ke tempat lain.
  - Luas ruangan penyimpanan alat dan bahan disesuaikan dengan jenis alat/ bahan yang ada disetiap jenis pendidikan.
- 4) Fasilitas ruangan disesuaikan dengan kebutuhan teknis masing-masing.

### **3. Sumber Daya Manusia (SDM)**

#### **a. Perencanaan**

Menurut Fandi (2011), Perencanaan SDM pengelola laboratorium bertujuan untuk mencocokkan SDM dengan kebutuhan organisasi yang dinyatakan dalam bentuk aktifitas.

Tujuan perencanaan kebutuhan SDM berhubungan adalah untuk:

- 1) mendapatkan dan mempertahankan jumlah dan mutu SDM Laboratorium.
- 2) mengidentifikasi tuntutan keterampilan dan cara memenuhinya.
- 3) menghadapi kelebihan atau kekurangan SDM Laboratorium.
- 4) mengembangkan tatanan kerja yang fleksibel.

5) meningkatkan pemanfaatan SDM Laboratorium.

b. Rekrutmen

Rekrutmen SDM laboratorium adalah serangkaian kegiatan yang dimulai ketika sebuah institusi memerlukan tenaga kerja dan membuka lowongan sampai mendapatkan calon SDM Laboratorium yang diinginkan/kualified sesuai dengan jabatan atau lowongan yang ada.

Prinsip-prinsip Rekrutmen:

- 1) Mutu SDM Laboratorium yang akan direkrut harus sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan untuk mendapatkan mutu yang sesuai. Untuk itu sebelumnya perlu dibuat: Analisis Pekerjaan, Deskripsi Pekerjaan, dan Spesifikasi Pekerjaan.
- 2) Jumlah SDM Laboratorium yang diperlukan harus sesuai dengan job yang tersedia Untuk mendapatkan hal tersebut perlu dilakukan: Perencanaan kebutuhan tenaga kerja, dan Analisis terhadap kebutuhan tenaga kerja (workforce analysis).
- 3) Biaya yang diperlukan diminimalkan.
- 4) Perencanaan dan kepuasan-kepuasan strategi tentang perekrutan
- 5) Flexibility
- 6) Pertimbangan-pertimbangan hukum

c. Pembinaan

Pembinaan merupakan totalitas kegiatan yang meliputi perencanaan, pengaturan dan penggunaan pegawai

sehingga menjadi pegawai yang mampu mengemban tugas menurut bidangnya masing-masing, supaya dapat mencapai prestasi kerja yang efektif dan efisien. Pembinaan juga dapat diartikan sebagai suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan lebih baik. Dengan adanya pembinaan diharapkan adanya suatu kemajuan peningkatan, atas berbagai kemungkinan peningkatan. Pembinaan merupakan suatu tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan pembinaan menunjukkan kepada “perbaikan” atas sesuatu. Pembinaan dapat berupa monitoring evaluasi yang berakibat pada penilaian kinerja masing-masing SDM laboratorium

### **C. Layanan Laboratorium**

Semakin pesat laju pembangunan, pendidikan dan teknologi serta tuntutan masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan, sangat berpengaruh terhadap kompetensi yang harus dimiliki oleh para lulusan termasuk kompetensi keterampilan yang harus didukung dengan laboratorium pendidikan. Berikut dijelaskan hal-hal yang berkaitan dengan layanan laboratorium yang meliputi jenis-jenis layanan dan prosedur pemberian layanan.

#### **1. 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:

a) Pelayanan pendidikan

Pelayanan laboratorium untuk pendidikan yaitu pelayanan yang melaksanakan pelayanan terhadap praktik reguler di instituti pendidikan terkait yang dilaksanakan sesuai dengan mata kuliah yang sudah ditetapkan.

b) Pelayanan penelitian

Pelayanan laboratorium untuk penelitian yaitu pelayanan yang melaksanakan pelayanan di bidang penelitian baik penelitian yang dilakukan oleh pendidik di instituti pendidikan terkait, maupun penelitian di luar instituti terkait (pendidik maupun mahasiswa) yang disesuaikan dengan kemampuan laboratorium pada instituti yang akan digunakan untuk penelitian.

c) Pelayanan pengabdian kepada masyarakat

Pelayanan laboratorium untuk pengabdian masyarakat yaitu pelayanan yang melaksanakan pelayanan pengabdian masyarakat yang akan dilakukan oleh pendidik yang menggunakan alat dan bahan dari laboratorium di instituti pendidikan terkait.

#### **D. Kualitas Pelayanan**

##### **1. Pengertian**

Menurut Assauri (2003), kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang

semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/kelompok/lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan kesehatan sebagai spesifikasi dari pelayanan publik itu sendiri menurut Levey dan Loomba Assauri (2003), adalah : "Setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah,

Menurut Lukman (1999: 11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen

## **3. Dimensi Kualitas**

Berdasarkan penelitian dalam bidang jasa pelayanan, Zeithaml dalam penelitian Prihata (2009) mengidentifikasi 5 kelompok dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas secara komperhensif bagi pelayanan di bidang jasa, salah satunya dibidang pelayanan kesehatan dengan fokus utama pada aspek fungsi dan proses pelayanan, penilaian tersebut meliputi:

- a. *Tangibles* (Wujud nyata) adalah wujud langsung yang terkait dengan fasilitas fisik. Fasilitas fisik merupakan segala sesuatu yang berupa benda atau yang dapat dibendakan, yang mempunyai peranan dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha. Fasilitas fisik dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha. Fasilitas fisik dapat disebut juga dengan fasilitas materil. Contohnya yang mencakup kemutahiran peralatan yang digunakan, kondisi sumber daya manusia perusahaan dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan, gedung puskesmas bersih dan nyaman, kamar perawatan bersih, kamar mandi bersih/layak digunakan, penampilan dokter dan petugas selalu rapi dan bersih.
- b. *Reliability* (Kepercayaan) adalah pelayanan yang disajikan dengan segera dan memuaskan serta merupakan aspek-aspek keandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian perusahaan kepada permasalahan yang dialami pasien, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketepatan waktu pelayanan sesuai

dengan janji yang diberikan. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan ini erat kaitannya dengan prosedur pelayanan yang merupakan suatu tatacara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan. Contoh pasien diterima dengan ramah oleh petugas, petugas memberikan informasi tentang suatu masalah kesehatan dengan jelas, prosedur pelayanan tidak berbelit belit, biaya terjangkau/murah, pemeriksaan dilakukan dengan teliti, prosedur untuk mendapatkan peralatan praktik dengan mudah, petugas melakukan pemeriksaan dan peralatan yang dibutuhkan selalu tersedia.

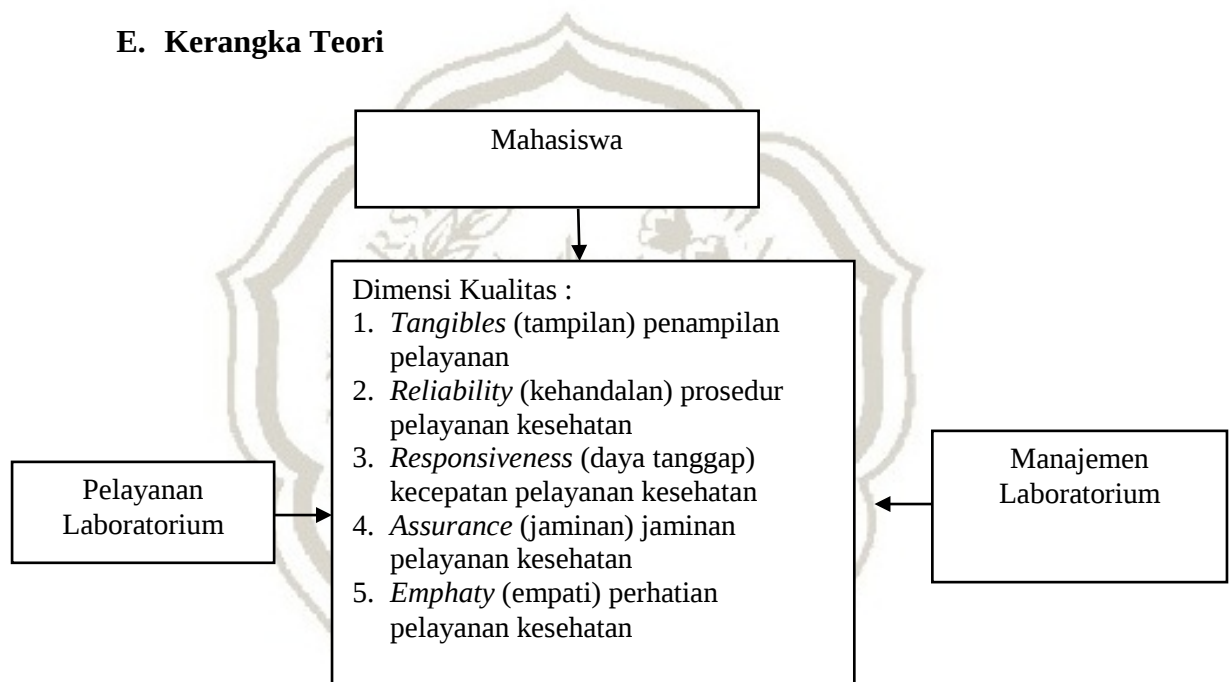
- c. *Responsiveness* (*Tanggung jawab*) adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen yang meliputi kecepatan pelayanan kesehatan. Kecepatan pelayanan merupakan target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Contoh dalam hal ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan pegawai dalam membantu konsumen, keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat, petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat dan mudah, petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti, petugas selalu ada ditempat dan siap memberikan bantuan kepada pasien, memberikan informasi tentang penyakit

yang diderita dengan jelas.

- d. *Assurance* (Jaminan) adalah adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan yang meliputi kemampuan SDM. SDM kesehatan merupakan semua orang yang bekerja secara aktif dibidang kesehatan, baik yang memiliki pendidikan formal kesehatan, maupun tidak untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan dalam melaksanakan upaya kesehatan secara profesional. Contoh petugas terampil dalam melayani pasien, petugas mampu memberikan pertolongan kepada pasien dengan cepat, puskesmas mempunyai petugas yang siap membantu pasien setiap saat/pada saat kegiatan berlangsung, petugas memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, petugas melayani pasien dengan ramah dan sopan.
- e. *Emphathy* (Empati) adalah berkaitan dengan memberikan perhatian penuh kepada konsumen yang meliputi perhatian pelayanan kesehatan kepada konsumen. Perhatian pelayanan kesehatan merupakan salah satu sikap dalam hubungan *therapeutic* yang merupakan unsur yang sangat penting dalam proses yang berlangsung secara interpersonal dalam hal perhatian staf secara pribadi kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan konsumen, perhatian terhadap kepentingan konsumen, kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan konsumen. Contoh lain adalah dalam memberikan pelayanan petugas tidak membedakan

mahasiswa menurut status sosial, petugas bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan pasien, petugas memiliki kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, petugas segera membantu apa yang dibutuhkan mahasiswa, petugas bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan mahasiswa.

#### E. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

Sumber : Notoatmodjo (2010), Prihata (2009)

