

## Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

Winda Fratiwi<sup>1</sup> Lina Rismayani<sup>2</sup>  
<sup>1-2</sup> Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, Indonesia

Corresponding author: Winda Fratiwi  
Email: [windafratiwi86@gmail.com](mailto:windafratiwi86@gmail.com)

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Laboratorium pendidikan merupakan sarana penting dalam menunjang proses pembelajaran praktik mahasiswa, khususnya pada pendidikan kesehatan. Kualitas pelayanan laboratorium yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan laboratorium pendidikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. **Metode:** Penelitian menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian sebanyak 40 mahasiswa tingkat IIA Program Studi Diploma III Kesehatan Gigi yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan kuesioner kepuasan mahasiswa. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Spearman Rank dengan tingkat signifikansi 5%. **Hasil:** Responden Sebagian besar menilai kualitas pelayanan laboratorium dalam kategori baik (47,5%) dan sangat baik (42,5%). Tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat puas (47,5%) dan puas (37,5%). Hasil uji Spearman menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan mahasiswa ( $p=0,000$ ) dengan koefisien korelasi sebesar 0,756 yang menunjukkan hubungan kuat dan positif. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan laboratorium pendidikan memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Semakin baik kualitas pelayanan laboratorium, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan mahasiswa, Tingkat Kepuasan, Laboratorium Pendidikan, Praktikum

### ABSTRACT

**Background:** Educational laboratories are an important means in supporting the learning process of students' practice, especially in health education. The quality of good laboratory services is expected to increase student satisfaction as service users. **Objective:** This study aims to analyze the relationship between the quality of educational laboratory services and the level of student satisfaction in the Department of Dental Health, Polytechnic of the Ministry of Health, Tasikmalaya. **Methods:** The study used an analytical quantitative design with a cross-sectional approach. The research sample of 40 IIA level students of the Diploma III Dental Health Study Program was selected using a total sampling technique. The research instrument is in the form of a laboratory service quality questionnaire based on a student satisfaction questionnaire. Data analysis was carried out univariate and bivariate using the Spearman Rank correlation test with a significance level of 5%. **Results:** Most respondents rated the quality of laboratory services in the categories of good (47.5%) and excellent (42.5%). The level of student satisfaction is in the categories of very satisfied (47.5%) and satisfied (37.5%). The results of the Spearman test showed that there was a significant relationship between the quality of laboratory services and student satisfaction ( $p=0.000$ ) with a correlation coefficient of 0.756 which showed a strong and positive relationship. **Conclusion:** The quality of educational laboratory services has a strong relationship with student satisfaction levels. The better the quality of laboratory services, the higher the level of student satisfaction.

Keyword : Quality of service, Student satisfaction, Satisfaction Level, Educational Laboratory, Practical Work

## **Introduction (Pendahuluan)**

Laboratorium merupakan sarana penunjang penting dalam proses pembelajaran, khususnya pada pendidikan vokasi dan kesehatan. Laboratorium tidak hanya berfungsi sebagai tempat praktik, tetapi juga sebagai media untuk meningkatkan keterampilan, kompetensi, dan pengalaman mahasiswa dalam menerapkan teori ke dalam praktik secara langsung. Kualitas pelayanan laboratorium menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan proses pembelajaran praktik mahasiswa (Permendikbud, 2020).

Penelitian sebelumnya menunjukkan masih adanya keluhan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium pendidikan. Penelitian Juniar dkk., (2025), menemukan bahwa mahasiswa mengeluhkan keterbatasan fasilitas dan kesiapan alat praktikum yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Pelayanan laboratorium pendidikan mencakup berbagai aspek, seperti ketersediaan alat dan bahan, kebersihan ruangan, kenyamanan laboratorium, ketepatan pelayanan petugas laboratorium, kesiapan alat praktik, serta keamanan dan keselamatan kerja selama kegiatan praktikum berlangsung. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menghambat proses praktikum dan menurunkan kepuasan mahasiswa (Tjiptono, 2017).

Kepuasan mahasiswa merupakan respon atau tingkat perasaan mahasiswa setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya. Dalam konteks pendidikan, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium

menjadi indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan pendidikan (Philip & Keller, 2016).

Laboratorium yang dikelola dengan baik akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pembelajaran praktikum. Sebaliknya, apabila pelayanan laboratorium belum optimal, seperti keterbatasan alat, keterlambatan pelayanan, atau kurangnya penerapan standar operasional prosedur (SOP), maka dapat menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa perlu dilakukan sebagai bahan perbaikan mutu pelayanan laboratorium Pendidikan (Tjiptono, 2017).

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium penting dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan serta aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola laboratorium dan Pranata Laboratorium Pendidikan (PLP) dalam meningkatkan mutu pelayanan laboratorium sehingga proses pembelajaran praktikum menjadi lebih efektif, aman, dan nyaman bagi mahasiswa.

Penelitian Salsabila (2025), menunjukkan bahwa 38 responden menunjukkan skor tingkat kepuasan pengguna sebesar 3.57 dari skala 4.00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa laboratorium kimia dasar UII memiliki kinerja yang baik dalam melayani mahasiswa dan terus meningkatkan layanan laboratorium (Salsabila, 2025). Penelitian Adisti Ratnapuri dan Amos Neolaka (2025), menunjukkan bahwatingkat kepuasan mahasiswa tinggi terhadap layanan informasi, biasa terhadap layanan sarana dan prasarana, dan biasa terhadap layanan penyelenggaraan suasana akademik kondusif (Ratnapuri & Neolaka, 2025).

## **Methods**

### (Metode Penelitian)

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif survei. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium pendidikan berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner (Notoatmodjo, 2018) (Arikunto, 2010).

Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian serta analisis data bersifat statistik (Sugiyono, 2018).

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Poltekkes Tasikmalaya pada semester III. Sampel penelitian sebanyak 40 mahasiswa tingkat IIA Program Studi Diploma III Kesehatan Gigi yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan kuesioner kepuasan mahasiswa. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Spearman Rank dengan tingkat signifikansi 5%

### Results and Discussion (Hasil dan Pembahasan)

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1  | Laki- laki    | 6         | 15             |
| 2  | Perempuan     | 34        | 85             |
|    | Total         | 40        | 100            |

Tabel 1 menunjukkan mayoritas sampel penelitian yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 34 mahasiswa (85%).

**Tabel 2 : Distribusi Frekuensi Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Laboratorium**

| No | Kriteria Kualitas Pelayanan | Frekuensi | Presentase (%) |
|----|-----------------------------|-----------|----------------|
| 1  | Sangat Baik                 | 17        | 42,5           |
| 2  | Baik                        | 19        | 47,5           |
| 3  | Cukup                       | 3         | 7,5            |
| 4  | Kurang                      | 1         | 2,5            |
| 5  | Sangat Kurang               | 0         | 0              |
|    | Total                       | 40        | 100            |

Tabel 2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas Laboratorium Jurusan Kesehatan Gigi mayoritas berada pada kriteria baik sebanyak 19 mahasiswa (47,5%).

**Tabel 3 : Distribusi Frekuensi Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner Kepuasan Mahasiswa**

| No | Kriteria Kepuasan Mahasiswa | Frekuensi | Presentase (%) |
|----|-----------------------------|-----------|----------------|
| 1  | Sangat Puas                 | 19        | 47,5           |
| 2  | Puas                        | 15        | 37,5           |
| 3  | Cukup Puas                  | 6         | 15             |
| 4  | Tidak Puas                  | 0         | 0              |
| 5  | Sangat Tidak Puas           | 0         | 0              |
|    | Total                       | 40        | 100            |

Tabel 3 menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Laboratorium Jurusan Kesehatan Gigi mayoritas berada pada kriteria sangat puas sebanyak 19 mahasiswa (47,5%).

**Tabel 4: Analisa Statistika Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Mahasiswa**

| No | Variabel           | p-value | Correlation Coefficient |
|----|--------------------|---------|-------------------------|
| 1  | Kualitas Pelayanan | 0,000   | 0,756                   |
| 2  | Kepuasan Mahasiswa |         |                         |

Tabel 4: Menunjukkan bahwa nilai p-value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), memiliki makna terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Nilai correlation coefficient sebesar 0,756 termasuk dalam kategori hubungan yang kuat.

Berdasarkan hasil analisis statistik, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Hipotesis penelitian ( $H_a$ ) yang menyatakan adanya hubungan antara kedua variabel tersebut dapat diterima, sedangkan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak.

Hasil uji korelasi menunjukkan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,756. Nilai ini berada pada rentang 0,60–0,799 yang menurut pedoman interpretasi koefisien korelasi Sugiyono (2018), termasuk dalam kategori hubungan yang kuat (Sugiyono, 2018). Arah hubungan yang positif (searah) mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan mahasiswa juga cenderung menurun.

Berdasarkan asumsi peneliti hubungan yang kuat tersebut diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan laboratorium yang secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari mayoritas mahasiswa yang memberikan penilaian kategori **baik** dan **sangat baik** terhadap kualitas pelayanan laboratorium, serta mayoritas responden menyatakan **puas** dan **sangat puas** terhadap pelayanan yang diterima. Peneliti mengamati bahwa proses pelayanan laboratorium telah didukung oleh kesiapan petugas laboratorium dalam melayani kegiatan praktikum, ketersediaan alat dan bahan praktikum sesuai kebutuhan pembelajaran, kondisi laboratorium yang bersih dan nyaman, serta adanya komunikasi yang baik antara petugas laboratorium dan mahasiswa selama kegiatan praktikum berlangsung. Kondisi tersebut memungkinkan mahasiswa memperoleh pengalaman belajar yang lebih efektif sehingga meningkatkan persepsi positif terhadap

pelayanan laboratorium. Sebaliknya, pada beberapa kondisi ketika mahasiswa menilai pelayanan hanya pada kategori cukup, peneliti berasumsi bahwa hal tersebut dapat dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas atau waktu pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Oleh karena itu, meskipun kualitas pelayanan laboratorium secara umum telah berada pada kategori baik, peningkatan secara berkelanjutan pada aspek fasilitas, kecepatan pelayanan, serta responsivitas petugas tetap diperlukan agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat terus ditingkatkan.

Hasil ini sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna jasa sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Zeithaml et al., 2018). Institusi pendidikan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan mahasiswa pada kelima dimensi tersebut, maka kepuasan yang dirasakan mahasiswa akan meningkat (Parasuraman et al., 1988).

Hasil ini juga memperkuat teori Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari perbandingan antara kinerja (*performance*) yang dipersepsikan dengan harapan (*expectation*). Kualitas pelayanan yang baik dari suatu institusi akan menciptakan persepsi kinerja yang tinggi, sehingga memperbesar peluang tercapainya atau terlampauinya harapan mahasiswa, yang pada akhirnya menghasilkan kepuasan (Kotler & Keller, 2016).

Implikasi secara praktis bahwa pihak institusi/kampus perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik maupun non-akademik, seperti kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi, kompetensi serta

keramahan staf, kenyamanan fasilitas fisik, serta kemudahan akses informasi (Tjiptono & Chandra, 2016). Peningkatan pada aspek-aspek tersebut diprediksi akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya dapat berkontribusi terhadap loyalitas, citra positif institusi, dan *word of mouth* yang baik dari mahasiswa kepada calon mahasiswa lain (Tjiptono, 2017).

### **Conclusion (Simpulan)**

Kualitas pelayanan laboratorium pendidikan memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Semakin baik kualitas pelayanan laboratorium, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.

### **References (Daftar Pustaka)**

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 61(1), 12–40.
- Permendikbud. (2020). *Standar Nasional Pendidikan Tinggi*.
- Philip, K., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Edition)*. Pearson Education.
- Ratnapuri, A., & Neolaka, A. (2025). *Kepuasan Mahasiswa Kesehatan terhadap Pelayanan Laboratorium Pendidikan Kesehatan*.
- Salsabila, A. N. Z. (2025). *Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Praktikum Kimia Dasar UII Tahun Ajaran 2024-2025*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction (4th ed.)*. Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.