



KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LABORATORIUM PENDIDIKAN KEPERAWATAN

Ni Made Juniari¹, Ni Luh Ketut Suardani²
^{1,2}Poltekkes Kemenkes Denpasar
Denpasar, Indonesia

e-mail: juniari0706@gmail.com¹, suardani_niluhketut@yahoo.com²

Abstrak

Laboratorium merupakan unit penunjang yang ada pada lembaga pendidikan tinggi. Oleh karena itu, perlu ditunjang dengan manajemen laboratorium yang baik agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan optimal. Laboratorium pendidikan di Jurusan Keperawatan Poltekkes Denpasar melayani lebih dari 800 pengguna setiap tahunnya. Maka dipandang perlu untuk menilai kepuasan pengguna layanan laboratorium serta mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan, guna mencapai layanan yang optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dengan metode *service quality* dan analisis arti penting kinerja yang perlu diperbaiki untuk mencapai sistem pengelolaan laboratorium yang dapat memberikan layanan memuaskan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 455 responden. Data kepuasan pengguna layanan laboratorium dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis dimulai dari analisis *gap* antara persepsi dan harapan pengguna dilanjutkan dengan analisis dengan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *gap* seluruh atribut bernilai negatif yang artinya harapan pengguna lebih tinggi dari persepsi yang pengguna dirasakan. Dimensi daya tanggap *tangible* menghasilkan *gap* -0,55 dan nilai kualitas layanan sebesar 0,89 dari pembagian persepsi dengan harapan, sehingga mendapat peringkat terendah dan merupakan dimensi yang memiliki *gap* terbesar di antara seluruh dimensi. Hasil analisis IPA menunjukkan masih ada 6 atribut yang ada pada kuadran I sehingga perlu dilakukan perbaikan pada keenam atribut tersebut.

Kata kunci: kepuasan, laboratorium, layanan

Abstract

Laboratories are supporting units in higher education institutions. Therefore, it needs to be supported by good laboratory management so that the implementation of activities can run optimally. The educational laboratory at the Denpasar Health Polytechnic Nursing Department serves more than 800 users every year. So it is deemed necessary to assess the satisfaction of users of laboratory services and find out what things are the priorities to be improved, to achieve optimal service. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction with the service quality method and analysis of the importance of performance that needs to be improved to achieve a laboratory management system that can provide satisfactory service. This research is quantitative descriptive research. The number of samples in this study was 455 respondents. Data on user satisfaction of laboratory services was

Penulis korespondensi:

Nama
Ni Made Juniari

Poltekkes
Kemenkes
Denpasar

Email:
juniari0706@gmail.com

collected using a questionnaire. The analysis technique begins with an analysis of the gap between user perceptions and expectations, followed by an analysis with the Importance Performance Analysis (IPA) matrix. The research results show that the gap for all attributes is negative, which means that expectations of users are higher than perceived user's perceptions. The tangible dimension produces a gap of -0,55 and a service quality value of 0.89 from the division of perceptions with expectations so that it is lowest ranked and is the dimension that has the biggest gap among all dimensions. The results of the IPA analysis show that there are still 6 attributes in quadrant I, so it is necessary to make improvements to these six attributes.

Keywords: *satisfaction, laboratory, service*

PENDAHULUAN

Pendidikan pada perguruan tinggi diharapkan mampu menghasilkan luaran tri dharma perguruan tinggi yang profesional, baik untuk mahasiswa maupun dosen. Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi di bidang kesehatan. Dimana proses pendidikan vokasi membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai termasuk laboratorium sehingga dapat menunjang pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi⁽¹⁾.

Laboratorium pendidikan merupakan 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 pengabdian pada masyarakat⁽²⁾. Laboratorium merupakan salah satu sarana pembelajaran yang bersifat sangat strategis dalam kegiatan pelaksanaan sistem pendidikan, khususnya pada sistem pendidikan vokasi.

Laboratorium perlu dikelola dengan baik karena berperan dalam mendorong optimalisasi proses pembelajaran melalui penyelenggaraan berbagai fungsi yang meliputi fungsi layanan, fungsi pengadaan dan pengembangan media pembelajaran, fungsi penelitian dan pengabdian masyarakat. Laboratorium juga menjadi wahana melatih mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan ilmiah sesuai dengan kompetensinya. Salah satu upaya untuk meningkatkan peran dan pemberdayaan

laboratorium adalah dengan meningkatkan kualitas layanan laboratorium sehingga dapat memuaskan pengguna baik dosen maupun mahasiswa⁽³⁾.

Penelitian tentang kepuasan pengguna laboratorium pendidikan sebelumnya sudah pernah dilakukan di institusi pendidikan lainnya. Penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Laboratorium: Studi Kasus di Laboratorium Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia” melakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh laboratorium jurusan Teknik Industri dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa laboratorium sudah pada level yang baik dimana harapan mendekati kinerja (*Servqual*), namun 23 atribut yang dinilai dapat dipetakan ke dalam 4 kuadran kepentingan menggunakan IPA matrix. Kombinasi *Servqual* dan IPA matrix memberikan informasi yang dapat digunakan laboratorium untuk peningkatan kepuasan pengguna khususnya terkait kinerja asisten dan kondisi laboratorium⁽⁴⁾.

Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Denpasar memiliki sepuluh laboratorium yang terdiri dari: laboratorium keperawatan gawat darurat, keperawatan manajemen bencana, keperawatan dasar, keperawatan medikal bedah, keperawatan anak, keperawatan komplementer, keperawatan, maternitas, keperawatan jiwa, keperawatan komunitas dan *Objective Structured Clinical Examination (OSCE)*. Laboratorium dikelola oleh empat orang Pranata Laboratorium Pendidikan (PLP). Jurusan ini adalah salah satu jurusan yang memiliki jumlah mahasiswa cukup besar. Pada semester genap tahun ajaran 2022/2023, jumlah seluruh mahasiswa mencapai lebih dari 800 mahasiswa. Jumlah mahasiswa yang demikian banyaknya akan mempengaruhi kepuasan dosen yang mengajar dan mahasiswa sebagai pengguna layanan laboratorium.

Walaupun laboratorium keperawatan sudah berdiri seiring dengan didirikannya jurusan keperawatan di Poltekkes Kemenkes Denpasar, namun belum ada penelitian yang mengukur lebih rinci terkait kepuasan pengguna terhadap laboratorium. Selain itu, pentingnya penelitian ini adalah membantu mengidentifikasi aspek mana saja yang menyebabkan pengguna merasa tidak puas sehingga akan dilakukan pemberbaharuan terhadap sistem yang sudah ada. Oleh

karena itu, penulis tertarik untuk meneliti kepuasan pengguna layanan laboratorium pendidikan di Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Denpasar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan berupa gap antara persepsi dan harapan pengguna layanan laboratorium pendidikan di Jurusan keperawatan Poltekkes Kemenkes Denpasar serta menganalisis prioritas kinerja dengan matriks IPA.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis pendekatan yang digunakan adalah rancangan *crosssectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa dan dosen Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Denpasar yang berjumlah 455 orang. Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa kuesioner kepuasan. Alat ukur kepuasan berupa kuesioner kepuasan dengan item pernyataan sebanyak 25 pernyataan. Setiap item memiliki rentang nilai 1-5. Skor tertinggi adalah 125 dan terendah adalah 25. Dimensi yang diukur pada kuesioner adalah: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data hasil pengisian kuesioner kemudian dilakukan analisis *gap* antara persepsi dan harapan pengguna layanan laboratorium pendidikan di Jurusan keperawatan Poltekkes Kemenkes Denpasar serta menganalisis prioritas kinerja dengan matriks IPA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang telah terkumpul dari penyebaran kuesioner, yaitu sejumlah 455 responden mahasiswa dan dosen Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-laki	48	10,5
Perempuan	407	89,5
Total	455	100

Berdasarkan sebaran data responden, data yang valid sebanyak 455 responden dengan proporsi 10,5% laki-laki dan 89,5% perempuan.

Nilai *servqual (gap)* didapatkan dari selisih antara rata-rata nilai persepsi dengan rata-rata nilai harapan. Kemudian nilai yang didapatkan diberi ranking berdasarkan gap terbesar hingga terkecil. Hal ini untuk mengetahui atribut mana yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar, sehingga diperlukan perbaikan yang utama. Perhitungan nilai *servqual (gap)* per atribut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Perhitungan *Servqual* Masing-Masing Atribut

No	Daftar Pernyataan	Rata-rata		Gap	Rank
		Persepsi	Harapan		
<i>Tangibles (Bukti nyata)</i>					
1	Fasilitas seperti peralatan, bahan, alat, dan barang yang telah digunakan tertata rapi	4,22	4,84	-0,62	23
2	Memiliki tempat penyimpanan untuk peralatan penunjang praktikum	4,46	4,89	-0,43	18
3	Terdapat label yang memudahkan praktikan untuk mengetahui lokasi suatu barang	4,16	4,89	-0,73	25
4	Lingkungan laboratorium bersih dan nyaman saat digunakan	4,48	4,87	-0,38	14
5	Terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) di lingkungan laboratorium	4,27	4,85	-0,57	21
<i>Reliability (kehandalan)</i>					
6	Kemampuan PLP dalam memfasilitasi sesuai dengan materi yang dipraktikkan	4,60	4,81	-0,21	1
7	Ketepatan waktu PLP dalam memberikan pelayanan	4,34	4,76	-0,42	17
8	Kesiapan PLP dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi praktikan	4,51	4,84	-0,34	10
9	Kemampuan PLP dalam memberikan pelayanan yang adil & transparan	4,55	4,83	-0,27	5
10	Jadwal praktikum berlangsung sesuai jadwal	4,36	4,85	-0,49	19

<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>					
11	Kesigapan PLP dalam memberikan pelayanan saat pelaksanaan praktikum	4,50	4,84	-0,34	11
12	Respon PLP dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan praktikan/mahasiswa terkait cara pengoperasian peralatan	4,57	4,83	-0,26	2
13	PLP memberikan informasi yang tepat mengenai tata cara pelaksanaan praktikum	4,64	4,90	-0,26	4
14	PLP selalu bersedia mendampingi mahasiswa di laboratorium	4,33	4,83	-0,50	20
15	PLP membantu praktikan, menjelaskan dengan cepat dan jelas mengenai alat dan bahan yang digunakan	4,50	4,84	-0,33	9
<i>Assurance (jaminan)</i>					
16	PLP Dapat membangun interaksi yang baik dengan pengguna laboratorium	4,47	4,84	-0,37	12
17	PLP ramah dan sopan kepada pengguna laboratorium	4,45	4,82	-0,38	13
18	Keakuratan Informasi Pembelajaran Yang disampaikan PLP	4,44	4,83	-0,39	15
19	Pengetahuan PLP Dalam Menjawab Pertanyaan Pengguna laboratorium	4,60	4,86	-0,26	3
20	PLP memberikan pujian jika mahasiswa mematuhi tata tertib yang berlaku di laboratorium	4,19	4,80	-0,61	22
<i>Emphaty (Empati)</i>					
21	PLP menerima setiap masukan terkait kondisi pembelajaran di laboratorium	4,45	4,86	-0,41	16
22	Perhatian PLP kepada praktikan/mahasiswa	4,24	4,87	-0,63	24
23	Adanya tindakan PLP untuk memotivasi praktikan dalam pelaksanaan proses pembelajaran di laboratorium	4,46	4,79	-0,33	8
24	PLP memahami kebutuhan dan kepentingan pengguna laboratorium	4,57	4,89	-0,31	7

25	PLP memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan pengguna laboratorium	4,59	4,87	-0,29	6
----	--	------	------	-------	---

Tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan 6 mengenai kemampuan PLP dalam memfasilitasi sesuai dengan materi yang dipraktikkan memiliki gap terkecil (*ranking* 1) dimana nilai rata-rata persepsi 4,60 dan nilai rata-rata harapan 4,81 sehingga menghasilkan gap sebesar -0,21. Ini menunjukkan bahwa kemampuan PLP dalam memfasilitasi sesuai dengan materi yang dipraktikkan adalah item/atribut yang memiliki kepuasan tertinggi. Pernyataan yang berada pada peringkat terbawah dengan *gap* tertinggi adalah pernyataan 3 mengenai label yang memudahkan menemukan barang yang akan digunakan untuk praktikum, ini menunjukkan hal yang paling tidak memuaskan dari pengguna laboratorium.

Reliability merupakan pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan benar. *Reliability* juga diartikan sebagai kemampuan institusi untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten⁽⁵⁾. Penilaian kepuasan memiliki hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepercayaan pengguna. pengguna dengan kepercayaan tinggi sangat memperhatikan keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*), sedangkan pengguna dengan kepercayaan rendah lebih menyukai empati (*empathy*) dan hal-hal nyata (*tangibles*)⁽⁶⁾. Sebuah penelitian mendapatkan hasil bahwa pengaruh keandalan terhadap kepuasan pengguna layanan mempunyai nilai pengaruh langsung positif sebesar 0,43 dan nilai t sebesar 1,98. Artinya keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan⁽⁷⁾. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini. Pelayanan yang tepat sangat dibutuhkan oleh konsumen sehingga ada rasa percaya kepada penyedia layanan serta memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Nilai *servqual (gap)* untuk seluruh dimensi diperoleh dengan menghitung rata-rata di tiap dimensinya. Kemudian menghitung nilai *servqual (gap)* yang didapatkan dari selisih antara rata-rata nilai persepsi dengan rata-rata nilai harapan setiap dimensi. Setelah itu nilai *servqual (gap)* diurutkan berdasarkan nilai *gap*

terbesar hingga terkecil. Perhitungan nilai *servqual* (*gap*) per dimensi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Perhitungan *Servqual* Dimensi

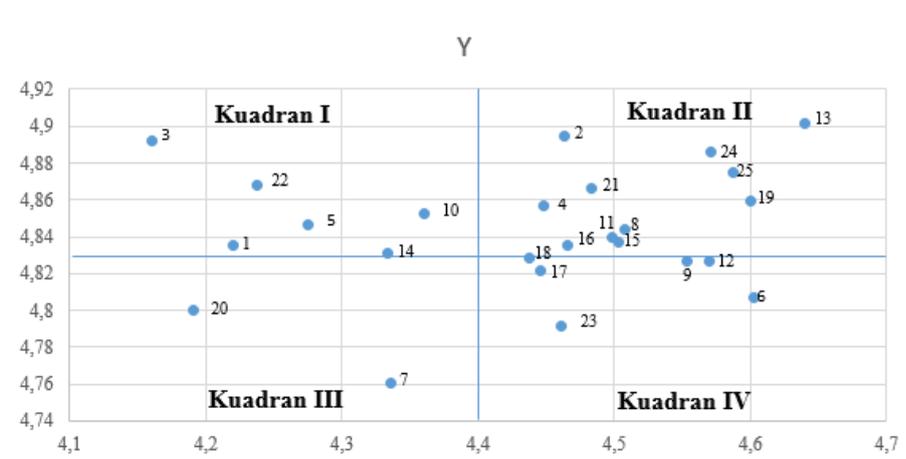
No	Dimensi	Rata-rata		Gap	Q=P/H	Ranking
		Persepsi (P)	Harapan (H)			
1	<i>Tangible</i>	4,32	4,87	-0,55	0,89	5
2	<i>Reliability</i>	4,47	4,82	-0,35	0,93	2
3	<i>Responsiveness</i>	4,51	4,85	-0,34	0,93	1
4	<i>Assurance</i>	4,43	4,83	-0,40	0,92	4
5	<i>Empathy</i>	4,46	4,86	-0,39	0,92	3

Tabel di atas menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap *responsiveness* dimana rata-rata seluruh nilai persepsi atribut 4,51 dan nilai rata-rata yang diharapkan 4,85 menghasilkan *gap* -0,34 dan nilai kualitas layanan sebesar 0,93 dari pembagian persepsi dengan harapan, sehingga mendapat peringkat pertama. Dimensi dengan *gap* tertinggi adalah *tangible* dengan *gap* sebesar -0,55 dan nilai kualitas layanan 0,89.

Dimensi daya tanggap mempengaruhi pemberian layanan, dimensi tersebut juga menunjukkan lebih sedikit masalah multikolinearitas dibandingkan dengan dimensi layanan lainnya⁽⁸⁾. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suhail dan Srinivasulu pada tahun 2020 di sebuah pelayanan kesehatan Ayurveda. Penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa tangibles adalah dimensi yang perlu ditingkatkan. Daya tanggap atau *responsiveness* memiliki pengaruh positif signifikan yang kuat terhadap kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan⁽⁹⁾.

Analisis IPA menggunakan analisis diagram kartesius. Analisis diagram kartesius dilakukan dengan perhitungan sumbu mendatar (X) yang menunjukkan nilai tingkat persepsi dan sumbu tegak (Y) yang menunjukkan nilai tingkat harapan. Melalui diagram kartesius dapat dilihat letak posisi kualitas di setiap atribut, sehingga dari hasil diagram kartesius dapat dilihat atribut mana yang akan mendapatkan perbaikan terlebih dahulu oleh institusi. Dalam penelitian ini, diagram

kartesian IPA dibuat dengan menggunakan excel. Hasil dari input data kuesioner kepuasan pengguna layanan laboratorium ke dalam excel menghasilkan output seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 1. Diagram Kartesian Kepuasan Pengguna Laboratorium Jurusan Keperawatan

Hasil diagram IPA *matrix* diperoleh dari data penilaian yang dikumpulkan oleh masing-masing atribut. Penyebaran atribut di dalam diagram tersebut menghasilkan klasifikasi berdasarkan kuadran. Garis pembatas yang terdapat di masing-masing kuadran diperoleh dari nilai tengah keseluruhan penilaian baik penilaian persepsi dan harapan sehingga bila dimasukkan pada diagram kartesian berdasarkan tabel nilai persepsi dan harapan, maka akan terbentuk garis batas yang memisahkan setiap kuadran.

Atribut yang masuk dalam kuadran I merupakan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna layanan laboratorium, namun kinerja yang diberikan oleh laboratorium terhadap faktor tersebut dinilai belum memuaskan. Hal ini menuntut pihak laboratorium untuk berkonsentrasi dalam meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini. Untuk rincian atribut yang masuk dalam keempat kuadran dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Rangkuman Atribut Setiap Kuadran

Atribut	Kuadran I (<i>Concentrate Here</i>)	Atribut	Kuadran II (<i>Keep Up the Good Work</i>)
	Keterangan		Keterangan
1	Fasilitas seperti peralatan, bahan, alat, dan barang yang telah digunakan tertata rapi	2	Memiliki tempat penyimpanan untuk peralatan penunjang praktikum
3	Terdapat label yang memudahkan praktikan untuk mengetahui lokasi suatu barang	4	Lingkungan laboratorium bersih dan nyaman saat digunakan
5	Terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) di lingkungan laboratorium	8	Kesiapan PLP dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi praktikan
10	Jadwal praktikum berlangsung sesuai jadwal	11	Kesigapan PLP dalam memberikan pelayanan saat pelaksanaan praktikum
14	PLP selalu bersedia mendampingi mahasiswa di laboratorium	13	PLP memberikan informasi yang tepat mengenai tata cara pelaksanaan praktikum
22	Perhatian PLP kepada praktikan/mahasiswa	15	PLP membantu praktikan, menjelaskan dengan cepat dan jelas mengenai alat dan bahan yang digunakan
		16	PLP Dapat membangun interaksi yang baik dengan pengguna laboratorium
		19	Pengetahuan PLP Dalam Menjawab Pertanyaan Pengguna laboratorium
		21	PLP menerima setiap masukan terkait kondisi pembelajaran di laboratorium
		24	PLP memahami kebutuhan dan kepentingan pengguna laboratorium
		25	PLP memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan pengguna laboratorium

Atribut	Kuadran III (<i>Low Priority</i>)	Atribut	Kuadran IV (<i>Possibly Overkill</i>)
	Keterangan		Keterangan
7	Ketepatan waktu PLP dalam memberikan pelayanan	6	Kemampuan PLP dalam memfasilitasi sesuai dengan materi yang dipraktikkan
20	PLP memberikan pujian jika mahasiswa mematuhi tata tertib yang berlaku di laboratorium	9	Kemampuan PLP dalam memberikan pelayanan yang adil & transparan
		12	Respon PLP dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan praktikan/mahasiswa terkait cara pengoperasian peralatan
		17	PLP ramah dan sopan kepada pengguna laboratorium
		18	Keakuratan Informasi Pembelajaran Yang disampaikan PLP
		23	Adanya tindakan PLP untuk memotivasi praktikan dalam pelaksanaan proses pembelajaran di laboratorium

Berdasarkan data pada tabel di atas, dari 25 atribut terdapat 6 atribut yang masuk ke Kuadran I (*concentrate here*), 11 atribut di Kuadran II (*keep up the good work*), 2 atribut di Kuadran III (*low priority*) dan 6 atribut di Kuadran IV (*possible overkill*).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang berada pada peringkat terbawah dengan *gap* tertinggi adalah pernyataan 3 mengenai label yang memudahkan menemukan barang yang akan digunakan untuk praktikum. Pernyataan ini berada pada dimensi *tangibles*, yang mana juga

Ni Made Juniari, Ni Luh Ketut Suardani. Desember 2023. 16(2): 287-299

merupakan dimensi dengan kualitas pelayanan terendah. Hasil analisis dengan *matrix* IPA juga menunjukkan bahwa tiga atribut *tangibles* masuk pada kuadran I.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada Direktur dan Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Denpasar atas fasilitas dan dukungan yang diberikan dalam pengumpulan data penelitian ini.

ETHICAL CLEARENCE

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Kemenkes Denpasar dengan nomor surat LB.02.03/EA/KEPK/ 0586 /2023.

DAFTAR RUJUKAN

1. Dirjen Pendidikan. Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi Tahun 2020-2024. Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 2020. 141 p.
2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Permenpan-RB Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Jabatan Fungsional Pranata Laboratorium Pendidikan. Jakarta; 2019.
3. Nuryanti. Penggunaan Media Laboratorium dalam Pembelajaran Sejarah (Studi Kasus Laboratorium Sejarah IKIP Veteran Semarang). *Satya Widya*. 2016;32(1):19–28.
4. Permana RT. Analisis Kepuasan Pengguna Laboratorium: Studi Kasus di Laboratorium Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia. Universitas Islam Indonesia. 2020.
5. Fahruraji, Asmu'i, Akhmad BA, Syafari MR. Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. *PubBis*. 2022;6(1):7–18.
6. Endeshaw B. Healthcare service quality-measurement models: a review. *J Heal Res*. 2021;35(2):106–17.
7. Barusman ARP. The Effect of Security, Service Quality, Operations and Information Management, Reliability & Trustworthiness on E-Loyalty moderated by Customer Satisfaction on the Online Shopping Website. *Int J Supply Chain Manag*. 2019;8(6):587–94.
8. Murray J, Elms J, Curran M. Examining empathy and responsiveness in a high-service context. *Int J Retail Distrib Manag*. 2019;47(12):1364–78.
9. Suhail P, Srinivasulu Y. Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. *J Ayurveda Integr Med* [Internet]. 2021;12(1):93–101. Available from:

Ni Made Juniari, Ni Luh Ketut Suardani. Desember 2023. 16(2): 287-299

<https://doi.org/10.1016/j.jaim.2020.10.011>