

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
KEPERAWATAN DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat mencapai derajat sarjana

Oleh:

**IKA MUGI RAHAYU
1311020099**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN S1
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Ika Mugi Rahayu
NIM : 1311020099
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Gambaran Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Telah diterima dan disetujui

Purwokerto, 19 Agustus 2020

PEMBIMBING

Ns. Sri Suparti, S.Kep., M.Kep.
NIK/NIP. 2160531

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Ika Mugi Rahayu
NIM : 1311020099
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Gambaran Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep.) pada Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Ns. Happy Dwi Aprilina, S.Kep., M.Kep
NIK : 2160532

Penguji 2 : Ns. Meida Laely Ramdani, S.Kep., MNS
NIK : 2160534

Penguji 3 : Ns. Sri Suparti, S.Kep., M.Kep
NIK : 2160531

Ditetapkan di :
Purwokerto Tanggal :
19 Agustus 2020

Mengetahui: Dekan FIKES

Dr. Ns. Hj. Umi Solikhah, S.Pd., S.Kep., M.Kep
NIK : 2160188

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

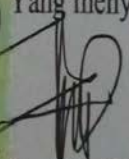
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ika Mugi Rahayu
Nim : 1311020099
Program Studi : Keperawatan S1
Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat, dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan dari penelitian orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai ketentuan yang berlaku

Purwokerto, 19 Agustus 2020

Yang menyatakan,

Ika Mugi Rahayu
1311020099



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Mugi Rahayu
NIM : 1311020099
Program Studi : Keperawatan S1
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Gambaran Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 19 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Ika Mugi Rahayu

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dengan rasa syukur yang tidak terhingga saya ucapkan Alhamdulillah robillalamin kepada Allah SWT. Karena dengan ridhoNya akhirnya saya dapat menyelesaikan karya kecil ini yang saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cintai”

“ Pertama skripsi ini saya persembahkan untuk ibunda dan ayah saya tercinta terimakasih atas doa, dukungan, semangat yang tak pernah putus, materi yang terus mengalir, tanpa mu aku bukanlah apa -apa. Terimakasih untuk kakak-kakakku tersayang. Terimakasih atas segalanya doa dan dukungan selama ini.

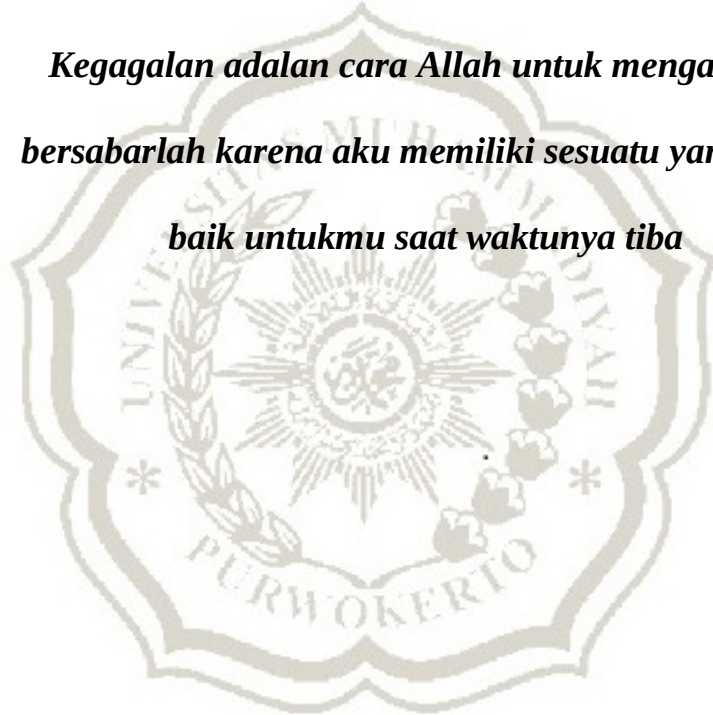
“Terimakasih saya ucapkan pada Ibu Sri selaku pembimbing saya Yang telah membimbing saya selama ini dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini”

MOTTO

***jika kamu merasa bebanmu lebih berat dari pada yang lain, itu
karena Tuhan melihatmu lebih kuat dari pada yang lain, yakin
Allah tidak akan menempatkan kita pada situasi yang tidak bisa kita
hadapi***

***Barang siapa yang bersungguh-sungguh berjalan pada jalannya
maka ia akan sampai pada tujuannya***

***Kegagalan adalan cara Allah untuk mengatakan
bersabarlah karena aku memiliki sesuatu yang lebih
baik untukmu saat waktunya tiba***



GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KEPERAWATAN DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

Ika Mugi Rahayu¹, Sri²

Abstrak

Latar Belakang: Tuntutan global terhadap mutu pendidikan membawa konsekuensi untuk memperkuat penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), khususnya pembelajaran praktikum laboratorium. Laboratorium sebagai ujung tombak pembelajaran praktik keperawatan diharapkan menjadi tempat yang ideal untuk mempraktekan teori sebelum mahasiswa menangani pasien secara langsung. Peningkatan kualitas sangat penting bagi pelayanan laboratorium untuk menunjang ilmu keperawatan.

Tujuan: Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan laboratorium yang ada di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Metode: Menggunakan penelitian kuantitatif, dengan desain deskriptif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 135 dengan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*.

Hasil: dimensi kualitas *tangible* sebagian besar dalam kategori cukup baik sebanyak 118 (87,4%), dimensi *Reliability* sebagian besar dalam kategori cukup baik sebanyak 103 (76,3%), dimensi *Responsiveness* sebagian besar dalam kategori cukup baik sebanyak 94 (69,6%), dimensi *Assurance* sebagian besar dalam kategori cukup baik sebanyak 104 (77%), dan dimensi *Emphaty* sebagian besar dalam kategori cukup baik sebanyak 102 (75,6%).

Kesimpulan: Dimensi kualitas *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* sebagian besar dalam kategori cukup baik.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Laboratorium Keperawatan

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

²Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

DESCRIPTION OF QUALITY OF NURSING LABORATORY SERVICES AT MUHAMMADIYAH PURWOKERTO UNIVERSITY

Ika Mugi Rahayu¹, Sri²

Abstract

Background: Global demands for the quality of education have consequences for strengthening mastery of Science and Technology (IPTEK), especially laboratory practicum learning. The laboratory as the spearhead of nursing practice learning is expected to be an ideal place to practice theory before students handle patients directly. Quality improvement is very important for laboratory services to support nursing science.

Purpose: To describe the quality of laboratory services in the Faculty of Health Sciences, Muhammadiyah University of Purwokerto

Method: Using quantitative research, with a descriptive design. The sample used in this study was 135 with the sampling technique using purposive sampling.

Results: most of the tangible quality dimensions were in the fairly good category as many as 118 (87.4%), the Reliability dimension was mostly in the good enough category as many as 103 (76.3%), the Responsiveness dimension was mostly in the quite good category as many as 94 (69, 6%), most of the Assurance dimensions were in the quite good category as many as 104 (77%), and the Empathy dimensions were mostly in the good enough category as many as 102 (75.6%).

Conclusion: The dimensions of tangible quality, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are mostly in the good enough category.

Keywords: Quality, Service, Nursing Laboratory

¹Nursing Science Study Program Student, Faculty of Health Sciences, University of Muhammadiyah Purwokerto

² Lecturer in the Faculty of Health, University of Muhammadiyah Purwokerto

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Gambaran Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto”.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Umi Solikhah, S. pd., S.Kep.Ns., M. Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah menyetujui penulisan skripsi ini.
3. Ns. Happy Dwi Aprilina S. Kep., M. Kep selaku Ketua Progam Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan selaku dosen penguji skripsi saya.
4. Ns. Sri Suparti, S. Kep., M. Kep selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing dari awal sampai selesai
5. Ns. Happy Dwi Aprilina, S.kep., M.kep dan Ns. Maida Laely., M.kep., MNS selaku dosen penguji
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah berkenan memberikan ilmunya.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah banyak membantu proses administrasi penelitian.

8. Teman-teman semua yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu,
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

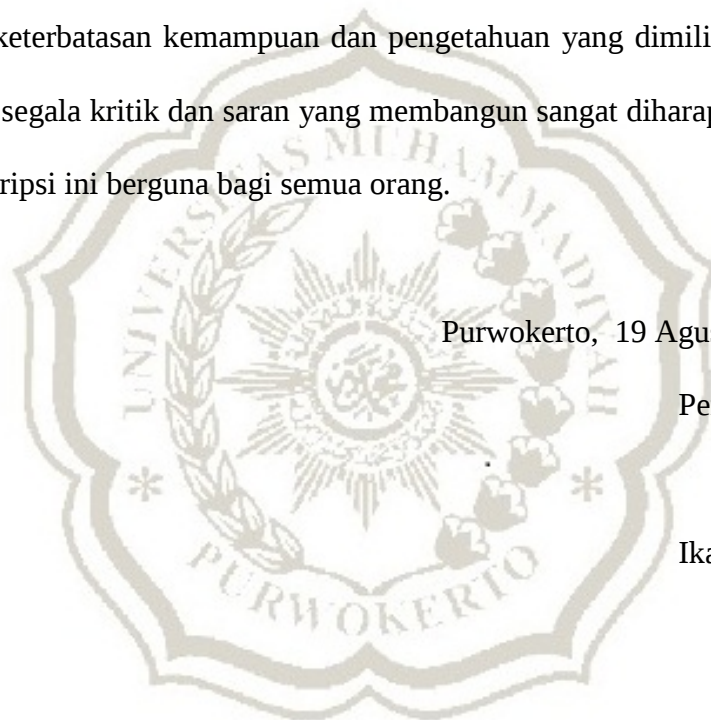
Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan dan diridhoi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna karena memiliki keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata semoga skripsi ini berguna bagi semua orang.

Purwokerto, 19 Agustus 2020

Penulis

Ika Mugi Rahayu



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABCTRAC	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Manajemen Laboratorium Keperawatan.....	7
C. Layanan Laboratorium	12
D. Kualitas Pelayanan	13
E. Kerangka Teori.....	18
F. Kerangka Konsep	18
BAB III : METODE PENELITIAN.....	19
A. Desain Penelitian.....	19
B. Populasi dan Sampel	19
C. Waktu dan Tempat Penelitian	19
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasiona	21
E. Instrumen Penelitian.....	24
F. Uji Validitas dan Reabilitas	25
G. Teknik dan Jenis Pengumpulan Data	27
H. Metode Pengolahan data Analisa Data	28
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian	32

B. Pembahasan.....	33
C. Keterbatasan Penelitian.....	41
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka teori penelitian	36



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 5 : Output SPSS
- Lampiran 6 : Data Hasil Penelitian
- Lampiran 7 : Lembar Konsultasi

