

**GAMBARAN MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN
KETERAMPILAN LABORATORIUM PADA MAHASISWA
DIPLOMA KEPERAWATAN**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Akhir Skripsi



Dosen Pembimbing :

Ns. Muhammad Rofi'i, S.Kep., M.Kep

Oleh :

MELINDA SALVIA PATRIANA

NIM. 22020121130124

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG, 2025

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Melinda Salvia Patriana

NIM : 22020121130124

Fakultas/ Departemen : Fakultas Kedokteran/ Departemen Keperawatan

Jenis : Skripsi

Judul : Gambaran Mutu Layanan Pembelajaran Keterampilan
Laboratorium Pada Mahasiswa Diploma Keperawatan

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk :

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediasi/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya, serta menampilkan dalam bentuk *soft copy* untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP, tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 16 Mei 2025

Yang Menyatakan



Melinda Salvia Patriana

NIM. 22020121130124

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Nama : Melinda Salvia Patriana
Tempat/ Tanggal Lahir : Semarang, 3 Mei 2003
Alamat Rumah : Karang Asem IV, Mlatibaru, Semarang
No. Telp : 089635520681
Email : melindasalvia03@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Gambaran Mutu Layanan Pembelajaran Keterampilan Laboratorium Pada Mahasiswa Diploma Keperawatan” bebas dari plagiarisme dengan *similarity index* 22% dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila di kemudian hari ditemukan sebagian atau seluruh bagian dari penelitian dan karya ilmiah dari hasil-hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Semarang, 16 Mei 2025

Yang Menyatakan,



Nama Mahasiswa

NIM. 22020121130124

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa **Skripsi** yang berjudul :

**GAMBARAN MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN KETERAMPILAN
LABORATORIUM PADA MAHASISWA DIPLOMA KEPERAWATAN**

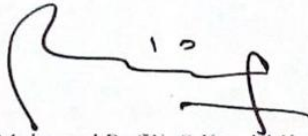
Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Melinda Salvia Patriana

NIM : 22020121130124

Telah disetujui sebagai **hasil penelitian** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk direview

Pembimbing,

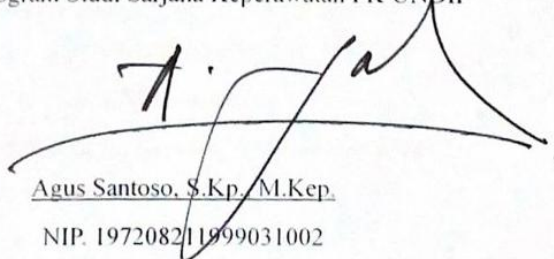


Ns. Muhamad Rofi'i, S.Kp., M.Kep.

NIP. 197606252003121001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan FK UNDIP



Agus Santoso, S.Kp., M.Kep.

NIP. 197208211999031002

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :
**GAMBARAN MUTU PEMBELAJARAN KETERAMPILAN LABORATORIUM
PADA MAHASISWA KEPERAWATAN**

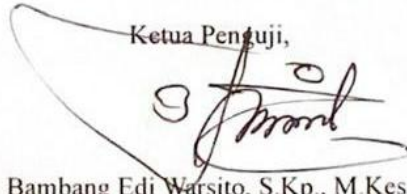
Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Melinda Salvia Patriana

NIM : 22020121130124

Telah diuji pada Selasa, 3 Juni 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk
mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan

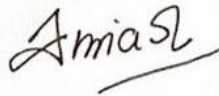
Ketua Penguji,



Bambang Edi Warsito, S.Kp., M.Kes.

NIP. 196303071989031002

Anggota Penguji,



Sari Sudarmiati, S.Kp., M.Kep.Sp.Mat.

NIP. 197906122002122001

Pembimbing,



Ns. Muhamad Rofi'i, S.Kp., M.Kep.

NIP. 197606252003121001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Keperawatan FK Undip



Dr. Anggorowati, S.Kp., Ns.Sp.Kep.Mat., M.Kep

NIP. 197708302001122001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbal'alamin, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam Yang Maha Agung lagi Maha Penyayang dan Maha Pemberi Petunjuk, atas nikmat, hidayah dan izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Gambaran Mutu Layanan Pembelajaran Keterampilan Laboratorium Pada Mahasiswa Diploma Keperawatan.”

Penulisan skripsi ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana strata satu pada Jurusan Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang. Selain itu, diharapkan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi seluruh pembacanya. Meskipun penulisan skripsi ini diselingi dengan banyak halangan dan rintangan namun pada akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik ataupun saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini dari berbagai pihak.

Semarang, 21 Mei 2025

Peneliti

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung sehingga penelitian ini dapat diselesaikan :

1. Dr. Anggorowati, S.Kp., Ns., M.Kep., Sp.Mat selaku Ketua Departemen Ilmu Keperawatan Universitas Diponegoro
2. Bapak Agus Santoso, S.Kp., M.Kep. selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Diponegoro
3. Ns. Muhamad Rofi'I, S.Kp., M.Kep. selaku dosen pembimbing
4. Bapak Bambang Edi Warsito, S.Kp., M.Kes. selaku dosen penguji I
5. Ibu Sari Sudarmiati, S.Kp., M.Kep. selaku dosen penguji III
6. Bapak Agung dan Almh. Ibu Endah, selaku orang tua serta Salma dan Jibril selaku saudara penulis yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, semangat dan doa yang tiada henti untuk penulis
7. Nisa, Sitta, Bhaiti, Ina, selaku sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan dorongan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi
8. Seluruh koordinator penelitian di Universitas Ngudi Waluyo, Universitas Karya Husada, dan STIKES Kesdam IV Diponegoro yang membantu penulis dalam proses pengambilan data di tempat penelitian
9. Teman kelas A21.3 dan teman jurusan Keperawatan FK UNDIP yang telah berjuang bersama dalam penyusunan skripsi ini

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Bagi Mahasiswa	6
1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan	6
1.4.3 Bagi Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pembelajaran Keterampilan Laboratorium	7
2.1.1 Pengertian.....	7
2.1.2 Fungsi pembelajaran keterampilan laboratorium ²³	8
2.1.3 Faktor yang mempengaruhi pembelajaran keterampilan laboratorium	9
2.2 Mutu Layanan Pembelajaran.....	19
2.2.1 Pengertian.....	19
2.2.2 Manfaat pengukuran kualitas layanan.....	20

2.2.3	Dimensi Kualitas Layanan	21
2.3	Kerangka Teori dan Kerangka Konsep	34
2.3.1.	Kerangka Teori.....	34
2.3.2.	Kerangka Konsep	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		36
1.1	Jenis dan Rancangan Penelitian	36
1.2	Populasi dan Sampel Penelitian	37
1.2.1	Populasi.....	37
1.2.2	Sampel.....	37
1.2.3	Sampling Penelitian	40
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
3.4	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran	41
3.5	Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	46
3.5.1	Instrumen Penelitian.....	46
3.5.2	Uji Instrumen Penelitian	47
3.5.3	Prosedur Pengumpulan Data	50
3.6	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	51
3.6.1	Teknik Pengolahan Data	51
3.6.2	Analisis data	53
3.7	Etika Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN		58
4.1	Gambaran Umum Penelitian	58
4.2	Hasil Penelitian	59
4.2.1	Data Demografi.....	59
4.2.2	Mutu Layanan Pembelajaran Keterampilan Laboratorium.....	59
BAB V PEMBAHASAN		74
5. 1	Mutu Layanan Pembelajaran Keterampilan Laboratorium Keperawatan 74	
5. 2	Mutu Kehandalan	74
5. 3	Mutu Daya Tanggap	77
5. 4	Mutu Jaminan.....	79
5. 5	Mutu Empati	81
5. 6	Mutu Bukti Fisik	82

5. 7	Keterbatasan Penelitian	84
BAB VI PENUTUP		85
6.1	Kesimpulan	85
6.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN.....		ix

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.	Sampling penelitian	39
2.	Definisi Operasional	41
3.	Kisi – kisi pertanyaan	45
4.	Distribusi frekuensi demografi	57
5.	Distribusi frekuensi mutu layanan pembelajaran	58
6.	Distribusi frekuensi mutu kehandalan	58
7.	Distribusi jawaban pertanyaan kehandalan	59
8.	Distribusi frekuensi mutu daya tanggap	62
9.	Distribusi jawaban pertanyaan daya tanggap	63
10.	Distribusi frekuensi mutu jaminan	64
11.	Distribusi jawaban pertanyaan jaminan	65
12.	Distribusi frekuensi mutu empati	67
13.	Distribusi jawaban pertanyaan empati	67
14.	Distribusi frekuensi bukti fisik	69
15.	Distribusi jawaban pertanyaan bukti fisik	69

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Teori	33
2.	Kerangka Konsep	34

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Daftar Lampiran	Halaman
1.	Surat Pengambilan Data Awal	ix
2.	Surat izin penelitian	xii
3.	Ethical Clereance	xv
4.	Izin penggunaan instrumen	xvii
5.	<i>Informed Consent</i>	xviii
6.	Instrument penelitian	xx
7.	Hasil uji statistika	xxv
8.	Hasil cek plagiarisme	xxxii
9.	Catatan konsultasi	xxxii

ABSTRAK

Melinda Salvia Patriana

Gambaran Mutu Layanan Pembelajaran Keterampilan Laboratorium Pada Mahasiswa Diploma Keperawatan

xiv + 89 Halaman + 15 Tabel + 2 Gambar + 9 Lampiran

Pembelajaran keterampilan laboratorium merupakan salah satu metode belajar yang memungkinkan mahasiswa secara langsung mengaplikasikan pengetahuan teoritis (*knowledge*) ke dalam keterampilan psikomotorik dan pengembangan sikap afektif. Mutu layanan pembelajaran menjadi faktor penting dalam keberjalanan proses pembelajaran keterampilan laboratorium. Kualitas layanan pembelajaran yang baik berpengaruh pada peningkatan motivasi belajar dan prestasi mahasiswa. Terdapat kesenjangan antara standar kompetensi lulusan dengan mutu pembelajaran keterampilan laboratorium. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh deskripsi gambaran mutu layanan pembelajaran keterampilan laboratorium pada mahasiswa diploma keperawatan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi deskriptif. Sampel dihitung menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 207 mahasiswa diploma keperawatan. Data diambil menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan statistika deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan mutu layanan pembelajaran secara keseluruhan 50,24% baik, mutu kehandalan 52,17% baik, mutu daya tanggap 60,39% baik, mutu jaminan 53,14% baik, mutu empati 52,17% baik, dan mutu bukti fisik 52,17% baik. Diharapkan institusi pendidikan meningkatkan kualitas layanan dan melakukan evaluasi secara berkala.

Kata kunci : Mutu Layanan, Mahasiswa Keperawatan, Keterampilan Laboratorium
Daftar Pustaka : 45(2007-2024)

*Department of Nursing
Faculty of Medicine
Diponegoro University
May, 2025*

ABSTRACT

Melinda Salvia Patriana

Overview of the Quality of Laboratory Skills Learning Services for Diploma Nursing Students

xiv + 89 Pages + 15 Tables + 2 Image + 9 Attachments

Laboratory skills learning is one of the learning methods that allows students to directly apply theoretical knowledge into psychomotor skills and affective attitude development. The quality of learning services is an important factor in the learning process of laboratory skills. The quality of good learning services affects the increase in learning motivation and student achievement. There is a gap between the competency standards of graduates and the quality of laboratory skills learning. The purpose of this study was to describe the quality of laboratory skills learning services for diploma nursing students. This research is quantitative research with a descriptive study approach. The sample was calculated using purposive sampling method as many as 207 nursing diploma students. Data was collected using a questionnaire and analyzed using descriptive statistics. The results showed that the overall quality of learning services was 50.24% good, the quality of reliability was 52.17% good, the quality of responsiveness was 60.39% good, the quality of assurance was 53.14% good, the quality of empathy was 52.17% good, and the quality of tangible was 52.17% good. It is expected that educational institutions improve service quality and conduct regular evaluations.

Keywords : Service Quality, Nursing Student, Laboratory Skills

References : 45(2007-2024)