

**HUBUNGAN PEMBERIAN PELAYANAN PENUNJANG AKADEMIK
(PERPUSTAKAAN & LABORATORIUM TERPADU) TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER VI (ENAM) PRODI
KEPERAWATAN DI STIKES MUHAMMADIYAH
LAMONGAN**

SKRIPSI



AHMAD MAULANA ROSYIDI
NIM: 12.02.01.1110

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH
LAMONGAN**

2016

**HUBUNGAN PEMBERIAN PELAYANAN PENUNJANG AKADEMIK
(PERPUSTAKAAN & LABORATORIUM TERPADU) TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER VI (ENAM) PRODI
KEPERAWATAN DI STIKES MUHAMMADIYAH
LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Prodi S-1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah
Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan**

**AHMAD MAULANA ROSYIDI
NIM: 12.02.01.1110**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH
LAMONGAN
2016**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : AHMAD MAULANA ROSYIDI
NIM : 12.02.01.1110
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 04 APRIL 1994
INSTITUSI : SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
(STIKES) MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : “ Hubungan pemberian pelayanan penunjang akademik (Perpustakaan & Laboratorium Terpadu) terhadap kepuasan mahasiswa semester VI (enam) Prodi Keperawatan di STIKES Muhammadiyah Lamongan” adalah bukan karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Lamongan, Mei 2016
Yang menyatakan

AHMAD MAULANA ROSYIDI
_NIM. 12.02.01.1110

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Oleh : AHMAD MAULANA ROSYIDI
NIM : 12.02.01.1110
Judul : HUBUNGAN PEMBERIAN PELAYANAN
PENUNJANG AKADEMIK (PERPUSTAKAAN &
LABORATORIUM TERPADU) TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER VI (ENAM)
PRODI KEPERAWATAN DI STIKES
MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Skripsi pada
tanggal : 16 Mei 2016

Oleh :

Mengetahui :

Pembimbing I

Pembimbing II

H. M. Bakri PDA, S.Kep, M.Kep

Ns. Suratmi, S.Kep., M.Kep

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang Skripsi
Di Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 16 Mei 2016

PANITIA PENGUJI

Tanda tangan

Ketua	: Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep., M.Kes
Anggota	: 1. H. M. Bakri PDA, S.Kep, M.Kep.
	2. Ns. Suratmi, S.Kep., M.Kep

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES)
Muhammadiyah Lamongan

Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep., M.Kes
NBM. 936.665

CURICULUM VITAE

Nama : AHMAD MAULANA ROSYIDI

Tempat Tgl. Lahir : Lamongan, 04 April 1994

Alamat Rumah : dsn. Kacangan, ds. Dukuh Agung, Kec. Tikung, Kab.
Lamongan

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

1. TK Mekar Sari 2000
2. SDN Dukuh Agung 1 lulus tahun 2006
3. SMPN2 Lamongan lulus tahun 2009
4. SMAN1 Kembangbahu lulus tahun 2012
5. Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Lamongan sampai sekarang

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**KUNCI
CEPAT
MENYELESAIKAN
SKRIPSI
ADALAH
DI KERJAKAN
BUKAN
DI PIKIRKAN**

**KUPERSEMBAHKAN
SKRIPSI INI KEPADA
IBU DAN ABAH TERCINTA
KETIGA ADIK KANDUNGKU
ORANG YANG MEMOTIVASIKU
ALMAMATERKU STIKES MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

ABSTRAK

Ahmad, Maulana Rosyidi. 2016. **Hubungan Pemberian Pelayanan Penunjang Akademik (Perpustakaan Dan Laboratorium Terpadu) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Semester VI (Enam) Prodi S1 Keperawatan Di Stikes Muhammadiyah Lamongan.** Skripsi Program Studi S1 Keperawatn, STIKES Muhammadiyah Lamongan Pembimbing (1) H. M. Bakri PDA, S.Kep., M.Kep(2) Ns. Suratmi, S.Kep., M.Kep.

Pelayanan penunjang akademik merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang diberikan instansi secara langsung antara *Staff* dengan Mahasiswa untuk meningkatkan kualitas akademik, dan menyediakan kepuasan Mahasiswa. Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan pemberian pelayanan penunjang akademik (perpustakaan dan laboratorium terpadu) terhadap kepuasan mahasiswa semester VI (enam) prodi S1 Keperawatan di STIKES Muhammadiyah Lamongan.

Desain penelitian menggunakan desain *analitik cross sectional*, sampel yang diambil sebanyak 119 mahasiswa. Metode sampling menggunakan *simple random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner.

Hasil penelitian yang dilakukan maka nilai koefisiensi korelasi *spearman's rho* $X^2 = 0,857$ dan $p = 0,000$ dimana $p < 0,05$ maka H_0 ditolak artinya ada hubungan pemberian pelayanan penunjang akademik (perpustakaan dan laboratorium terpadu) terhadap kepuasan mahasiswa semester VI (enam) prodi S1 Keperawatan di STIKES Muhammadiyah Lamongan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Mahasiswa semester VI (enam) S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Lamongan cukup puas terhadap pelayanan penunjang akademik (Perpustakaan dan Laboratorium Terpadu). Melihat hasil penelitian ini maka perlu adanya peningkatan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kata kunci : pelayanan penunjang akademik, kepuasan mahasiswa

ABSTRAC

Ahmad, Maulana Rosyidi. 2016. **The relationship of academic support services (libraries and integrated laboratory) to the satisfaction of S1 Nursing 6th semester student in STIKES Muhammadiyah Lamongan.** Thesis of S1 Nursing Program, STIKES Muhammadiyah Lamongan. Preceptor (1) H. M. Bakri PDA, S.Kep., M.Kep(2) Ns. Suratmi, S.Kep., M.Kep.

The academic support services is an event or arrangement given by the institute of staff and student to increase the accademic's quality and supply to their satisfaction. The purpose of this study was to analyze the relationship of academic support services (Libraries and Integrated Laboratory) to the satisfaction of S1 Nursing 6th semester students in STIKES Muhammadiyah Lamongan.

The design of this study used cross sectional analytic design. Samples used was 119 students. Taken using simple random sampling. Research instruments was questionnaire sheet.

The result of this study showed that, value of correlation coefficient calculated using spearman's rho $X^2 = 0.857$ and $p = 0.000$ where $p < 0.05$. It meas that H_0 was rejected and showed that there was a relationship of academic support services (libraries and integrated laboratory) to the satisfaction of S1 Nursing 6th semester students in STIKES Muhammadiyah Lamongan.

The result of this study states that 6th semester students S1 Nursing in STIKES Muhammadiyah Lamongan were satisfied enough to the academic support services (libraries and integrated laboratory). So, it is needed to increase the services that can fill the students satisfaction.

Keywords : The academic support services, Satisfaction of students

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat Rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal yang berjudul “Hubungan pemberian pelayanan penunjang akademik (Perpustakaan & Laboratorium Terpadu) terhadap kepuasan mahasiswa semester VI (enam) Prodi Keperawatan di STIKES Muhammadiyah Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

Proposal ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak / Ibu :

1. Drs. H. Budi Utomo, Amd.Kep. M.Kes, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan
2. Ns. Arifal Aris S.Kep,. M. MKes selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan
3. H.M.Bakri P.D.A.Skp M.Kep selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini
4. Ns. Suratmi S.Kep, selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan, petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini

5. Bapak, ibu, nenek, kakak, dan adik yang memberikan dukungannya baik moril dan materiil, dan senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan semangat serta do'a agar cepat lulus.
6. Semua teman-teman yang telah banyak memberikan, petunjuk, saran, dorongan moril demi terselesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT, memberi balasan pahala atas semua awal kebaikan yang di berikan. Penulis menyadari Proposal ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun semangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga proposal ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 08 Januari 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
CURICULUM VITAE	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRAC	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN dan SIMBOL	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.1 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Bagi Akademik	6
1.4.2 Bagi Praktisi.....	6
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA :	
2.1 Konsep Pelayanan.....	7
2.1.1 Definisi Pelayanan	7
2.1.2 Karakteristik Pelayanan	8
2.1.3 Aspek-Aspek Pelayanan	9
2.1.4 Asas-Asas Pelayanan	11

2.2 Konsep Perpustakaan	11
2.2.1 Definisi Perpustakaan	11
2.2.2 Fungsi Perpustakaan	12
2.3 Konsep Laboratorium	13
2.3.1 Definisi Laboratorium.....	13
2.3.2 Fungsi Laboratorium.....	13
2.4 Konsep Kepuasan.	14
2.4.1 Definisi Kepuasan.....	14
2.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan	17
2.4.3 Komponen-komponen dasar dalam kepuasan konsumen	20
2.4.4 Karakteristik yang diinginkan konsumen	20
2.4.5 Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas	21
2.4.6 Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	21
2.4.7 Pengukuran Kepuasan Konsumen	22
2.5 Kerangka Konsep	25
2.6 Hipotesis	26

BAB 3 : METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.3 Kerangka Kerja	28
3.4 Populasi, Sampel, dan Sampling.....	30
3.4.1 Populasi	30
3.4.2 Sampling.....	30
3.4.3 Sampel Penelitian	30
3.5 Identifikasi Variabel	32
3.5.1 Definisi Variabel	32
3.5.2 Variabel dalam Penelitian ini	33
3.6 Definisi Operasional	34
3.7 Pengumpulan Data dan Analisa Data	35
3.7.1 Pengumpulan Data	35
3.7.2 Teknik Pengmpulan Data	35

3.7.3 Instrumen Penelitian	36
3.7.4 Analisa Data	36
3.8 Etika Penelitian	40
3.8.1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	40
3.8.2 Tanpa Nama	40
3.8.3 Kerahasiaan	41

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Data Umum	42
4.1.2 Data Khusus	45
4.2 Pembahasan	47
4.2.1 Pemberian Pelayanan Penunjang Akademik (Perpustakaan dan Laboratorium Terpadu)	47
4.2.2 Kepuasan Mahasiswa Semester VI (Enam) Prodi Keperawatan	50
4.2.3 Hubungan Pemberian Pelayanan Penunjang Akademik (Perpustakaan & Laboratorium Terpadu) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Semester 6 Prodi	54

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan Pemberian Pelayanan Penunjang Akademik (Perpustakaan & Laboratorium Terpadu) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Semester VI (enam) Prodi Keperawatan di STIKES Muhammadiyah Lamongan.....	34
Tabel 4.1 Distribusi mahasiswa semester 6 berdasarkan umur di STIKES Muhammadiyah Lamongan bulan Februari-Maret 2016.....	43
Tabel 4.2 Distribusi mahasiswa semester 6 berdasarkan jenis kelamin di STIKES Muhammadiyah Lamongan bulan Februari-Maret 2016.....	44
Tabel 4.3 Distribusi mahasiswa semester 6 berdasarkan kelas di STIKES Muhammadiyah Lamongan bulan Februari-Maret 2016.....	44
Tabel 4.4 Distribusi Pemerian Pelayanan Penunjang Akademik (Perpustakaan dan Laboratorium Terpadu) di STIKES Muhammadiyah Lamongan bulan Februari-Maret 2016	45
Tabel 4.5 Distribusi Kepuasan Mahasiswa Semester 6 Prodi Keperawatan di STIKES Muhammadiyah Lamongan bulan Februari-Maret 2016	45
Tabel 4.6 Tabel distribusi perawat berdasarkan hubungan pemberian pelayanan penunjang akademik (perpustakaan & laboratorium terpadu) teerhada kepuasan mahasiswa semester 6 prodi keperawatan di STIKES Muhammadiyah Lamongan bulan Februari-Maret 2016.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka konsep penelitian Apakah ada hubungan pemberian pelayanan Penunjang Akademik (Perpustakaan & Laboratorium Terpadu) Dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKES Muhammadiyah Lamongan Tahun 2015.....	25
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian hubungan pemberian pelayanan Penunjang Akademik (Perpustakaan & Laboratorium Terpadu) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Semester VI (enam) Prodi Keperawatan di STIKES Muhammadiyah Lamongan.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penyusunan Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Ijin Melakukan *Survey* Awal
- Lampiran 3 : Surat Balasan Melakukan *Survey* Awal
- Lampiran 4 : Surat Permohonan Ijin Melakukan Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Balasan Melakukan Penelitian
- Lampiran 6 : Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 7 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 8 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 : Data Tabuasi Pelayanan
- Lampiran 10 : Data Tabuasi Keuasan
- Lampiran 11 : Hasil SPSS
- Lampiran 12 : Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 13 : Lembar Konsultasi Pembimbing II

DAFTAR SIMBOL dan SINGKATAN

%	: persen
n	: Perkiraan jumlah sampel
N	: Perkiraan besar populasi
Z	: Nilai standar normal
p	: Perkiraan proporsi
X^2	: Chi square
f_0	: Frekuensi yang diobservasi
f_h	: Frekuensi yang diharapkan
d	: Tingkat kesalahan
Sm	: Jumlah skor tertinggi
Sp	: Jumlah skor yang didapat
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
\leq	: Kurang dari sama dengan
\geq	: Lebih dari sama dengan
=	: Sama dengan
VCD	: Video Compact Disc
DVD	: Digital Versatile Disc
BPPM	: Biro Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
BAAK	: Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan
BAUK	: Biro Administrasi Urusan Keuangan
SPSS	: Statistical Product and Service Solution