



**DESKRIPSI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN KLINIS
DI RUMAH SAKIT ISLAM BANJARNEGARA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi persyaratan mencapai Sarjana Keperawatan

Oleh :

RIRIS AFianto

NIM : 30902200290

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2023



**DESKRIPSI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN KLINIS
DI RUMAH SAKIT ISLAM BANJARNEGARA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi persyaratan mencapai Sarjana Keperawatan

Oleh :

RIRIS AFianto

NIM : 30902200290

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2023

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini Saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Jika dikemudian hari ternyata Saya melakukan tindakan plagiarisme. Saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Islam Sultan Agung Semarang kepada saya.

Semarang 16 November 2023

Mengetahui,

Wakil Dekan I

Peneliti



(Ns.Sri Wahyuni, M.Kep., Sp.Kep.Mat)



(Riris Afianto)

HALAMAN PERSETUJUAN

“Skripsi Berjudul”

DESKRIPSI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN KLINIS DI RUMAH SAKIT ISLAM BANJARNEGARA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

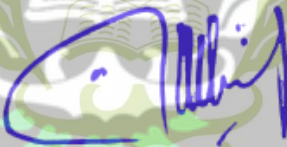
Nama : Riris Afianto

NIM : 30902200290

Telah disahkan dan disetujui oleh pembimbing pada :

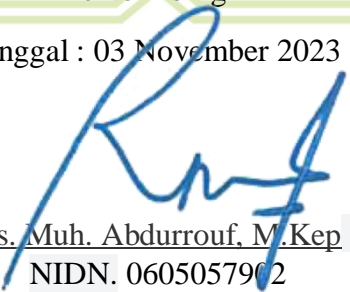
Pembimbing 1

Tanggal : 06 November 2023


Ns. Dyah Wiji Puspita Sari, M.Kep
NIDN.0622078602

Pembimbing 2

Tanggal : 03 November 2023


Ns. Muh. Abdurrouf, M.Kep
NIDN. 0605057902

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

DESKRIPSI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN KLINIS DI RUMAH SAKIT ISLAM BANJARNEGARA

Disusun Oleh :

Nama : Riris Afianto

NIM : 30902200290

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 16 November 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I,

Ns. Retno Issrovianingrum, M. Kep
NIDN. 0604038901

Penguji II,

Ns. Dyah Wiji Puspita Sari, M.Kep
NIDN. 0622078602

Penguji III,

Ns. Muh. Abdurrouf, M.Kep
NIDN. 0605057902



Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Keperawatan

Iwan Ardian, SKM., M.Kep

NIDN. 0622087404

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
Skripsi, Oktober 2023**

ABSTRAK

Riris Afianto

**DESKRIPSI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
PENDIDIKAN KLINIS DI RUMAH SAKIT ISLAM BANJARNEGARA**

74 halaman + 2 gambar + 7 tabel + 11 lampiran

Latar Belakang : Kepuasan mahasiswa menjadi parameter keberhasilan proses pendidikan klinis di Rumah Sakit Islam Banjarnegara dimana pada tahun 2021 tercatat 503 mahasiswa dan tahun 2022 sejumlah 733 mahasiswa yang melaksanakan pendidikan klinis. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pelayanan Rumah Sakit Islam Banjarnegara dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan klinis kepada siswa didik.

Metode : Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *analitik deskriptif*. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 120 mahasiswa. Penelitian ini menggunakan teknik total sampling.

Hasil : Keragaman nilai pelayanan pendidikan Klinis Di RS Islam Banjarnegara cenderung kecil. merasa sangat puas terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara yaitu dengan persentase 50.0%. Kemudian sebesar 42.5% responden memberikan tanggapan puas pada pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara. Dan sisanya hanya sebesar 7.5% responden merasa cukup puas pada pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara.

Simpulan : Sebagian besar peserta didik merasa sangat puas terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara yaitu dengan persentase 50.0%. Kemudian sebesar 42.5% responden memberikan tanggapan puas terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara. Sebanyak 7.5% peserta didik merasa cukup puas terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara.

Kata Kunci : Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Pendidikan Klinis

Daftar Pustaka : 31 (2017-2023)

NURSING SCIENCE STUDY PROGRAM
FACULTY OF NURSING SCIENCE
ISLAMIC UNIVERSITY OF SULTAN AGUNG SEMARANG
Thesis, October 2023

ABSTRAC

Riris Afianto

DESCRIPTION OF STUDENT SATISFACTION WITH CLINICAL EDUCATION SERVICES IN BANJARNEGARA ISLAMIC HOSPITAL

74 pages + 2 image + 7 table + 11 attachment

Background: *Student satisfaction is a parameter for the success of the clinical education process at the Banjarnegara Islamic Hospital, where in 2021 there were 503 students recorded and in 2022 a total of 733 students will carry out clinical education. The aim of this research is to determine the extent to which the services of the Banjarnegara Islamic Hospital support the success of the clinical education process for students.*

Methods: *The design used in this research is descriptive analytics. Data was obtained using a questionnaire with a total of 120 students as respondents. This research uses a total sampling technique.*

Results : *The diversity of clinical education service values at the Banjarnegara Islamic Hospital tends to be small. felt very satisfied with the clinical education services at the Banjarnegara Islamic Hospital, namely with a percentage of 50.0%. Then 42.5% of respondents gave a satisfied response to the clinical education services at Banjarnegara Islamic Hospital. And the remaining 7.5% of respondents felt quite satisfied with the clinical education services at Banjarnegara Islamic Hospital.*

Conclusion: *The majority of students were very satisfied with the clinical education services at Banjarnegara Islamic Hospital, with a percentage of 50.0%. Then 42.5% of respondents gave a satisfied response to the clinical education services at Banjarnegara Islamic Hospital. As many as 7.5% of students felt quite satisfied with the clinical education services at Banjarnegara Islamic Hospital.*

Keywords: *Student Satisfaction, Clinical Education Services*

Bibliography : *31 (2017-2023)*

KATA PENGANTAR

Bismillah...

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata “Ala atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang tak pernah terputus dan Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Sholallohu Alaihi Wassalam yang selalu menjadi panutan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Klinis Di Rumah Sakit Islam Banjarnegara” dalam rangka memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulis mendapatkan bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak, sehingga proposal ini dapat terselesaikan. Peneliti menyampaikan terimakasih kepada :

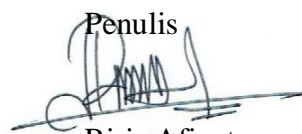
1. Prof. Dr. H. Gunarto,SH., M. Hum selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Iwan Ardian SKM. M. Kep. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung
3. Ns. Dwi Retno Sulistyarningsih, M.Kep, Sp.KMB selaku Kaprodi S1 Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung
4. Ns. Dyah Wiji Puspita Sari, M.Kep selaku pembimbing I yang telah sabar meluangkan waktu serta tenaganya dalam memberikan bimbingan dan memberikan ilmu serta nasehat yang bermanfaat dalam menyusun skripsi ini.

5. Ns. Muh. Abdurrouf, M.Kep selaku pembimbing II yang telah sabar meluangkan waktu serta tenaganya dalam memberikan bimbingan dan memberikan ilmu serta nasehat yang bermanfaat dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bantuan kepada penulis selama menempuh studi.
7. Kepada orang tua yang saya sayangi, Alm Bapak Soemardjo dan Ibu saya Marjati yang selalu memberikan dukungannya serta mendoakan dan memberikan support dan semangatnya kepada saya dalam keadaan apapun serta istri teman hidup dan anak-anaku semuanya.
8. Seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan kepada saya dalam mengerjakan skripsi.
9. Teman-teman bimbingan Departemen Manajemen Keperawatan.
10. Teman-teman lintas jalur prodi S1 Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat membutuhkan saran dan kritik demi kesempurnaannya. Peneliti berharap skripsi keperawatan ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak.

Semarang, 16 November 2023

Penulis

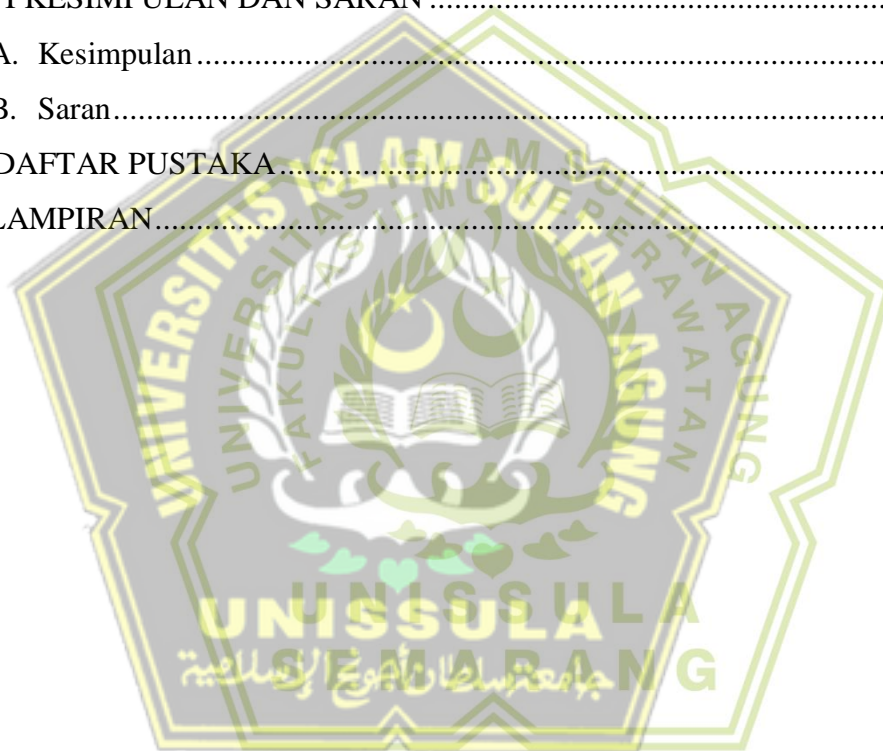


Riris Afianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPITRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1) Definisi	6
2) Unsur Pendidikan	7
3) Metode Pendidikan	9
4) Faktor yang Mempengaruhi Pendidikan	12
5) Kepuasan dalam Perspektif Islam	13
B. Kerangka Teori	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Kerangka Konsep	17
B. Variabel Penelitian	17
C. Desain Penelitian	17
D. Populasi dan Sampel Penelitian	18
E. Tempat dan Waktu Penelitian	19
F. Definisi Oprasional	19

G. Instrumen Alat Pengumpulan Data	20
H. Metode Pengumpulan Data	22
I. Analisis Hasil	23
J. Etik Penelitian.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN	26
A. Data Umum.....	26
B. Data Khusus.....	27
BAB V PEMBAHASAN	31
A. Karakteristik Responden	31
B. Kepuasan Mahasiswa	31
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	36
A. Kesimpulan.....	36
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN.....	40



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rangkuman Aktivitas Model Pembelajaran.....	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Kepuasan Mahasiswa.....	13
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	26
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Klinis Di RS Islam Banjarnegara.....	27
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Klinis Di RS Islam Banjarnegara.....	28
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Penilaian untuk Statistik Deskriptif	29



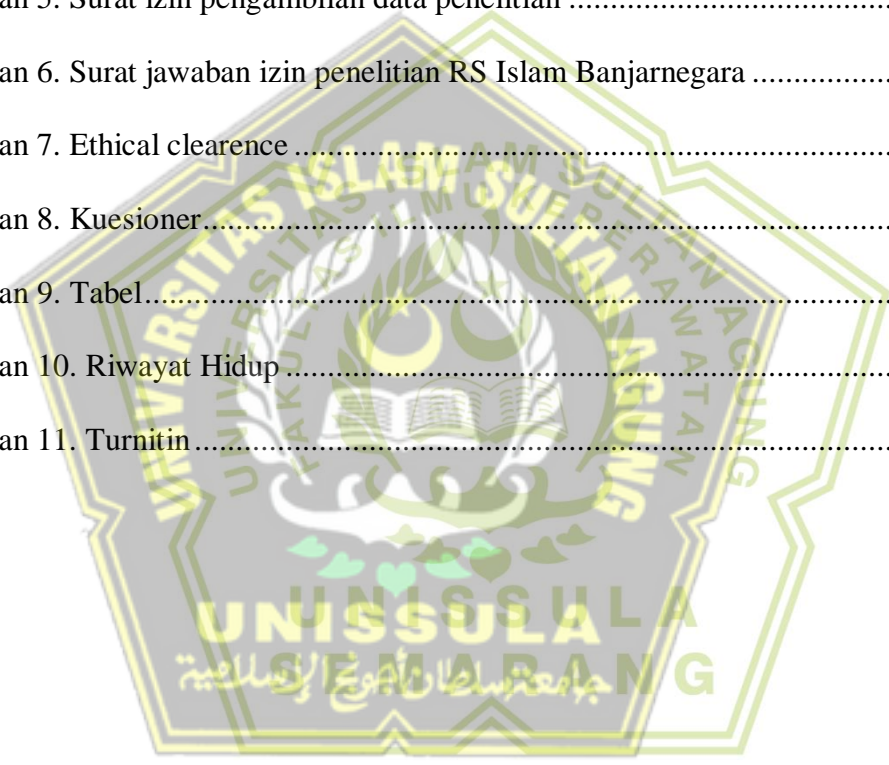
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	16
Gambar 3.1. Kerangka Konsep.....	17



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat permohonan izin survey pendahuluan.....	41
Lampiran 2. Surat balasan permohonan izin survey RS Islam Banjarnegara	42
Lampiran 3. Surat Izin Validitas.....	43
Lampiran 4. Surat balasan izin melaksanakan uji validitas RS Islam Banjarnegara	44
Lampiran 5. Surat izin pengambilan data penelitian	45
Lampiran 6. Surat jawaban izin penelitian RS Islam Banjarnegara	46
Lampiran 7. Ethical clearance	47
Lampiran 8. Kuesioner.....	48
Lampiran 9. Tabel.....	50
Lampiran 10. Riwayat Hidup.....	59
Lampiran 11. Turnitin.....	60



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah tempat pemberian pelayanan kesehatan tingkat lanjut yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan secara optimal bagi pasien. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu merupakan azas pelayanan paripurna yang diberikan pada pasien dengan peningkatan segala aspek fasilitas di Rumah Sakit yang terdiri dari pelayanan pasien dengan penerapan teknologi terbaru dan karya pakar kesehatan. Dalam upaya peningkatan pelayanan pendidikan kesehatan, kepuasan peserta didik menjadi perhatian tersendiri terkait upaya perbaikan yang terus berlanjut. Fokus pelayanan Rumah Sakit adalah Pelayanan Medik, Keperawatan dan Penunjang. (Awaludin et al., 2021).

Selain melayani pasien yang memerlukan pelayanan kesehatan, Rumah Sakit juga dijadikan sebagai sarana kegiatan belajar praktik klinik baik ilmu kedokteran maupun keperawatan ataupun ilmu kesehatan lainnya. Mahasiswa yang menjadi fokus dalam pelayanan pendidikan kesehatan sangat beragam dalam memberikan penilaian terhadap lahan praktik, baik puas ataupun tidak puas. Ketidakpuasan peserta didik dapat mempengaruhi kepercayaan institusi pendidikan dalam membrikan peserta didik untuk berpraktik di Rumah Sakit. Upaya yang terus berkelanjutan karena ketidakpuasan harus segera ditindak lanjuti sebagai evaluasi perbaikan pelayanan sesuai dengan perkembangan ilmu yang ilmiah dan juga pengaplikasian teknologi dan sarana prasarana canggih

sebagai bentuk aplikasi profesi dalam menjaga moral dan etika (Suprihatin, 2018).

Survei kepuasan siswa didik yang dilakukan di sebuah institusi pendidikan yaitu Akademi Keperawatan Adi Husada Surabaya menyatakan 67 % atau 49 responden mengatakan puas, sedangkan 33 % atau 24 responden mengatakan tidak puas. Kepuasan peserta didik adalah perbandingan harapan yang diinginkan dengan pelayanan yang diberikan atau didiapat oleh peserta didik, ketersediaan prasad kompetensi dan didukung juga dengan sarana prasarana serta bimbingan oleh *Clinical Educator* (CE) sangat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan siswa didik, (Kurniawan & Iswati, 2019).

Rumah Sakit Islam Banjarnegara adalah salah satu dari empat Rumah Sakit yang ada di Banjarnegara yang menyelenggarakan praktik keperawatan dengan menjalin kerjasama dengan berbagai institusi pendidikan baik universitas maupun Politeknik di sekitar Banjarnegara. Pada tahun 2021 tercatat 503 mahasiswa dan tahun 2022 sejumlah 733 mahasiswa keperawatan yang praktik di Rumah Sakit Islam Banjarnegara dengan berbagai stase antara lain kegawat Daruratan, Kritis, Kamar bedah, Maternitas, Anak dan juga Management yang terbagi di seluruh ruang di Rumah Sakit Islam Banjarnegara.(Kemenkes, 2021).

Kepuasan peserta didik dapat dipengaruhi Faktor *internal* maupun *eksternal*. Faktot *internal* terkait dengan persepsi siswa didik terhadap harapan yang ingin didapat, sedangkan faktor *eksternal* dipengaruhi oleh lahan praktik dimana peserta didik melakukan proses pendidikan kesehatan lapangan.

Kepuasan peserta didik dikategorikan menjadi 5 (lima) poin, antarlain *Tangibles* (Bukti Langsung), *Realibility* (bentuk ciri khas atau karakteristik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* dan *Emphaty* (Perhatian Organisasi). (Nim et al., 2018)

Upaya peningkatan kepuasan pserta didik yang dilakukan sebagai upaya perbaikan dan evaluasi harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit khususnya Pelayanan Pendidikan Kesehatan. Pelengkapan sarana prasarana, keberagaman prasat dan juga bimbingan dari *Clinical Educator* (CE) dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan peserta didik, dimana hal ini adalah proses panjang yang harus terus diupayakan sebagai pelayanan yang terintegrai yang perlu terus diusahakan pengembangannya (Perceka, 2020).

Rumah Sakit Islam Banjarnegara merupakan salah satu Rumah Sakit sewasta di Banjarnegara yang menyelenggaran praktik keperawatan dengan menjalin kerjasama dengan institusi pendidikan baik universitas maupun Politeknik di sekitar Banjarnegara. Pada tahun 2021 tercatat 503 mahasiswa dan tahun 2022 sejumlah 733 mahaiswa keperawatan yang praktik di Rumah Sakit Islam Banjarnegara dengan berbagai stase antara lain kegawat Daruratan, Kritis, Kamar bedah, Maternitas, Anak dan juga Management yang terbagi di seluruh ruang di Rumah Dsakit Islam Banjarnegara. Berdasarkan study pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Banjarnegara menunjukan sebanyak 7 mahasiwa menyatakan puas dan 3 mahasiswa menyatkan hanya cukup Puas (Kemenkes, 2021).

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan pada pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara.

2. Tujuan **Khusus**

- a) Mendapatkan gambaran indikator yang paling baik,
- b) Mendapatkan gambaran indikator yang paling rendah,
- c) Mendapatkan gambaran pelayanan yang paling baik,rendah.
- d) Mendapatkan gambaran pelayanan yang paling

D. Manfaat

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk evaluasi pelayanan Rumah Sakit khususnya dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan klinis di Rumah Sakit Islam Banjarnegara dengan harapan sinergi dengan mutu pelayanan pendidikan Rumah Sakit dimana dengan adanya siswa praktik atau siswa didik tidak menurunkan mutu pelayanan Rumah Sakit.

2. Bagi Peserta Pendidikan

Penelitian ini diharapkan mampu memebrikan masukan untuk perbaikan layanan peserta didik kesehatan di Rumah Sakit sehingga target yang di canangkan institusi pendidikan tercapai. Diharapkan juga mampu

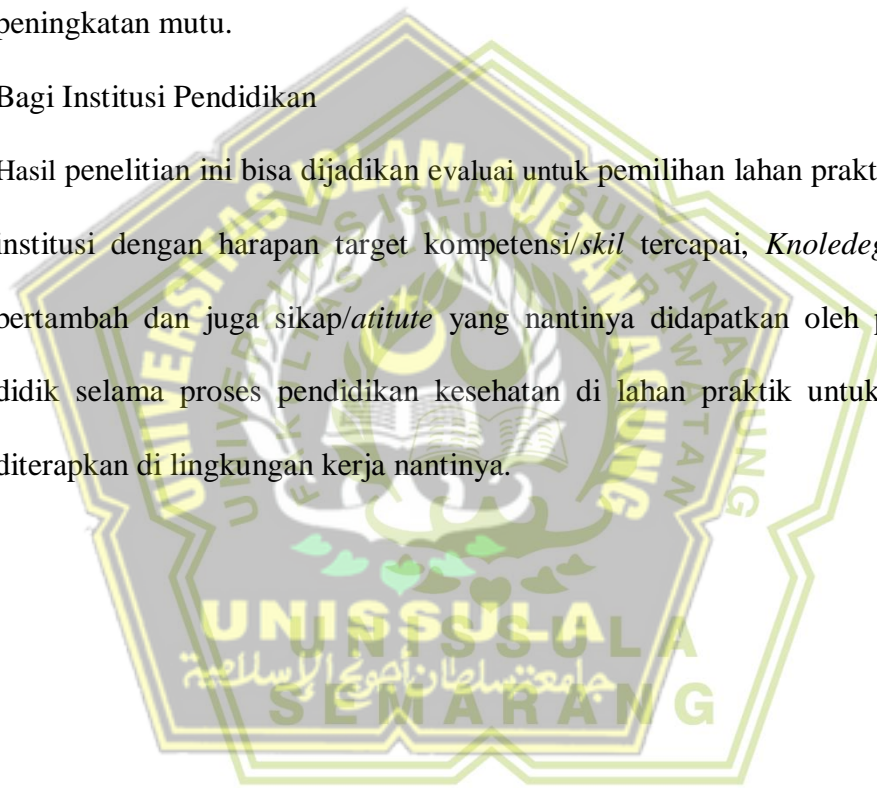
mendongkrak mutu Rumah Sakit khususnya pelayanan praktik yang profesional.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti tingkat kepuasan siswa didik di Rumah Sakit Islam Banjarmasin dan mampu memberikan input positif bagi Rumah Sakit guna perkembangan dan peningkatan mutu.

4. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini bisa dijadikan evaluasi untuk pemilihan lahan praktik bagi institusi dengan harapan target kompetensi/*skil* tercapai, *Knoledeg* yang bertambah dan juga sikap/*atitute* yang nantinya didapatkan oleh peserta didik selama proses pendidikan kesehatan di lahan praktik untuk dapat diterapkan di lingkungan kerja nantinya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Definisi

Kepuasan adalah penilaian yang dilakukan oleh konsumen pada layanan produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan baik yang sesuai harapan maupun tidak sesuai harapan Ahmad (2021). Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan (LinovHR.com, 2020). Berdasarkan penjelasan tersebut disimpulkan, bahwa kepuasan merupakan tanggapan oleh perasaan seseorang pada pengalaman yang diperoleh (kenyataan) dengan harapannya. Manusia terpuaskan jika sesuatu yang diperoleh sesuai antara harapan dengan pengalaman yang dirasakan. Sehingga kepuasan mahasiswa disimpulkan, sebagai tanggapan perasaan mahasiswa terhadap pengalaman yang diperoleh (kenyataan) di lapangan tempat praktik sesuai harapan atau tidak. Mahasiswa merasakan kepuasan jika apa yang didapat sesuai dengan harapan mahasiswa. Semakin tinggi persamaan, harapan dan pengalaman yang didapat mahasiswa, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, jika semakin sedikit persamaan harapan dan pengalaman yang diterima oleh mahasiswa, maka semakin tingkat kepuasannya rendah yang dirasakan oleh mahasiswa.

Pendidikan klinis adalah serangkaian proses yang berfungsi menjadi tempat melaksanakan proses pendidikan, penelitian dan pelayanan

kesehatan di bidang pendidikan dengan penatalaksanaan yang baik sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi tanpa mengabaikan terhadap pendidikan moral atau *attitude* kepada siswa didik, (Damanik et al., 2021).

Pelayanan pendidikan klinis adalah proses peningkatan keilmuan peserta didik untuk meningkatkan kompetensi sesuai dengan kewenangan yang sesuai dengan tingkat pendidikan. Pembelajaran diawali dengan teori di kelas, praktik di laboratorium dan selanjutnya aplikasi langsung dilapangan dengan pengawasan. Proses yang dilakukan sesuai tahapan tersebut untuk upaya peningkatan keilmuan (*Knoledeg*), keterampilan (*Skill*) dan juga sikap (*atitute*) dalam upaya mencetak tenaga yang profesional, kompeten dan sesuai dengan kurikulum yang ditetapkan, (Kh et al., 2023).

2. Unsur Pendidikan

Pendidikan klinis yang dikembangkan menurut *Lave&Wanger* memiliki beberapa unsur pendidikan antara lain:

1. Orientasi

Orientasi adalah sikap dan perilaku individu terhadap lingkungan sekitar untuk beradaptasi pada tempat baru.

2. Pengaturan

Pengaturan merupakan sebuah tatanan (petunjuk, kaidah, ketentuan) yang dipergunakan untuk mengatur.

3. Pengelolaan Kasus

Pengelolaan kasus adalah sebuah proses untuk merencanakan,

mengorganisasikan, dan memonitor pelayanan yang dibutuhkan untuk merespon ebutuhan individu terhadap suatu hal.

4. Penerapan Metode

Metode adalah jalan atau tata cara yang digunakan untuk mencapai tujuan.

5. Evaluasi

Evaluasi adalah sejumlah kegiatan yang bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan pada suatu proses pendidikan. Ada beberapa metode evaluasi klinik menurut (Nursalam, 2020).

a) Observasi

Berupa evaluasi penampilan afektif, psikomotor, interaksi verbal ataupun nonverbal yang dilakukan menggunakan metode observasi. Cara ini paling banyak digunakan dalam evaluasi pembelajaran. Dalam pelaksanaanya cara ini menggunakan bahan evaluasi antarlain:

- 1) Aspek jelas yang akan diobesrvasi dengan skor atau nilai..
- 2) Memberikan umpan balik / *feed back*.

b) Tertulis

Metode ini dipakai dalam evaluasi kamampuan kognitif, terutama pada kasus pemecahan masalah *problem solving*.

c) Lisan

Metode lisan ini menciptakan komunikasi antara penguji dan teruji.

3. Metode Pendidikan

Metode pendidikan merupakan cara atau trik untuk menyampaikan baik informasi ataupun kemampuan selama prose sebagai transfer ilmu pengetahuan. Proses transfer ilmu pengetahuan dan kemampuan praktik dilaksanakan dalam proses pembelajaran berlangsung. Metode pembelajaran klinik dapat ditentukan dengan syarat sebagai berikut (Nursalam, 2020):

- a. Metode harus siraama dengan tujuan pembelajaran.
- b. Metode harus menyesuaikan dengan karakter peserta didik.
- c. Metode sesuai kemampuan pembimbing dan kerangka konsep proses pembelajaran.
- d. Metode sesuai dengan sumber dan keterbatasan tempat praktik.
- e. Metode yang digunakan sesuai kompetensi.
- f. Metode yang digunakan sesuai dengan filosofi keperawatan.

Metoda pembelajaran klinik meliputi :

- a. Metode *preconference* dan *postconference*

Metode pembelajaran pendidikan klinis yang dilakukan sebelum dan setelah kegiatan berlangsung. Kegiatan ini dilakukan secara berkelompok terkait hal apa yang akan dilakukan. Tujuan yang diharapkan dari metode ini adalah tercapainya target kompetensi dan tindakan yang akan dilakukan.

- b. Metode diskusi kasus.

Metode dengan pembahasan sebuah permasalahan bersama dengan

menghadirkan narasumber langsung yaitu pasien. Penjelasan langsung dengan menghadirkan pasien memberikan pengalaman langsung dalam penanganan permasalahan.

c. Metode pemecahan masalah

Metode pembelajaran dengan penelusuran permasalahan kemudian penerapan secara rinci permasalahan yang ada dan penerapan pengetahuan dalam menangani permasalahan.

d. Metode observasi

Metode observasi dapat memberikan pengalaman nyata, yang terdiri dari:

- 1) Observasi lapangan
- 2) Karya wisata
- 3) Ronde keperawatan

e. Metode *Bedside Teaching*

Metode pengajaran klinik dengan berdiskusi sebagai proses kegiatan belajar mengajar yang memberi manfaat langsung dan dapat menambah kemampuan.

f. Metode Penugasan

Metode dengan memberikan tugas membuat catatan dan laporan yang dilakukan dilahan praktik.

g. Metode *Nursing Clinic*

Metode dengan menjadikan seorang pasien sebagai acuan. Tujuan dari metode ini adalah memberikan informasi dan pengalaman yang

sebenarnya pada peserta didik.

h. Metode *Preceptorship*

Metode pembelajaran dengan memasangkan antara peserta didik dengan pembimbing klinik. Pembimbing klinik dijadikan sebagai contoh baik sikap ataupun perilaku secara langsung yang akan ditiru oleh peserta didik.

Tabel 2.1 Rangkuman aktivitas model pembelajaran (AIPNI, 2015)

No	Model Belajar	Aktivitas Belajar Mahasiswa	Aktivitas Dosen
1	Small Group Discussion	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membentuk kelompok kecil (5-10) 2. Memilih bahan berdiskusi 3. Mepresentasikan dan mendiskusikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat bahan dikusi dan aturan. 2. Menjadi moderator dan mengulas di akhir sesion diskusi.
2	Simulasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjalankan peran yang ditugaskan. 2. Mempraktikan model yang telah disiapkan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merancang kegiatan yang mirip dengan kondisi sesungguhnya (bermain peran/simulasi). 2. Membahas kinerja mahasiswa.
3	Discovery Learning	Mencari, mengumpulkan, dan menyusun informasi kemudian mendeskripsikan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan data, dan metode untuk menelusuri suatu pengetahuan yang harus dipelajari. 2. Memeriksa dan memberi ulasan pada hasil belajarmandiri.
4	Self-Directed Learning	Merencanakan kegiatan belajar, melaksanakan, dan menilai pengalaman belajarnya sendiri.	Sebagai fasilitator dan memberi arahan, bimbingan, serta konfirmasi terhadap kemajuan belajar.

5	Cooperative Learning	Membahas dan menyimpulkan masalah yang diberikan pembimbing secara berkelompok.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merancang dan dimonitor proses belajar dan hasil belajar kelompok mahasiswa. 2. Menyiapkan suatu masalah / kasus atau bentuk tugas secara berkelompok.
6	Collaborative Learning	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bekerja sama dalam kelompok untuk mengerjakan tugas 2. Membuat rancangan proses serta bentuk penilaian. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merancang tugas yang bersifat open ended. 2. Sebagai fasilitator dan motivator.
7	Contextual Instruction	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membahas konsep teori yang dikaitkan dengan kenyataan 2. Melakukan studi lapang dan sinkronisasi dengan teori 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjelasan keterkaitan antara teori dengan dunia nyata 2. Membuat tugas terjun ke lapangan
8	Project Based Learning	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengerjakan tugas (berupa proyek) yang telah dirancang secara sistematis. 2. memperlihatkan hasil kerjanya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat tugas secara sistematis, terstruktur dan kompleks. 2. Perumusan proses bimbingan
9	Problem Based Learning	Menggali dan mencari informasi untuk memecahkan masalah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merancang sebuah tugas untuk mencapai kompetensi. 2. Membuat petunjuk(metode) dalam pemecahan masalah.

4. Faktor yang mempengaruhi Pendidikan

Menurut Sadexo (2019) salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah kualitas pelayanan dimana ini merupakan ukuran baik buruknya tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Indikator utama dalam pelayan antara lain (Nim et al., 2018):

a. Tangibles (Bukti Langsung)

Berupa sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan.

b. Realibility

Realibility adalah bentuk ciri khas atau karakteristik.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah keinginan untuk memberikan pelayanan.

d. Assurance

Assurance adalah penetapan kerugian kecil sebagai pengganti.

e. Emphaty (Perhatian Organisasi)

Emphaty adalah perhatian yang diberikan.

***Service quality* atau *servqual* meliputi 5 aspek yaitu tangible, reliability, assurance, empathy, responsiveness, (Nursalam, 2020).**

5. Kepuasan Dalam Perspektif Islam

Seorang muslim poin terpenting dalam menjalani dan memenuhi kehidupan adalah aspek kehalalan, baik cara mendapatkan maupun cara mememanfaatkannya. Kepuasan seorang muslim, tidak hanya karena mendapatkan keuntungan yang besar akan tetapi yang lebih penting adalah cara mendapatkannya sesuai dengan ridlo Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Dengan rizki yang didapatkan dengan halal, mememanfaatkanyapun sesuai dengan yang dituntunkan sehingga seorang muslim akan mendapatkan pahala yang kelak akan mendapatkan surgaNya sebagai kepuasan puncak didunia dan di akhirat (Ada et al., 2023).

Seorang muslim hendaknya mencukupkan diri dengan apa yang syariat tetapkan, yaitu menetapkan yang halal itu halal dan yang haram itu haram, Al-Mā'idah 87 (Al-quran, n.d.)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرَمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengharamkan apa yang baik yang telah dihalalkan Allah kepadamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.

Kepuasan seorang muslim adalah dengan sifat keridoanya terhadap apa yang telah ditakdirkan olehnya 50.000 tahun sebelum penciptaan manusia, at-Taubah, 59(Al-quran, n.d.)

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولَهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Dan sekiranya mereka benar-benar rida dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami, Allah dan Rasul-Nya akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya kami orang-orang yang berharap kepada Allah.”

Pembelanjaan harta, hendaknya seorang muslim tidak berhambur-hamburan yang tidak dibutuhkan, karena itu sifat saiton laknatulloh Alaih dan tidak pula menahan harta yang merupakan hak fakir miskin diantara

kalian, Al-Furqan, 67(Al-quran, n.d.)

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

Artinya: Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.

Nabi Muhammad Sholallohu ‘Alaihi Wassalam cara dalam menarik simpati pembeli, karena beliau adalah seorang pedagang diantaranya (Permana, 2020).

a. Bersikap Jujur

Merupakan sifat nabi yang paling menonjol, sampai pun orang kafir mengakuinya. Sifat ini menjadi daya tarik tersendiri disaat mayoritas manusia bersifat curang dan mementingkan kepentingannya sendiri sehingga merugikan orang lain.

b. Ikhlas & Profesional

Dalam melaksanakan segala sesuatu didasarkan pada ikhlas kmengharap ridho Allah semata dan bersifat profesional dalam muamalah kepada sesama manusia.

c. Menghormati Pelanggan

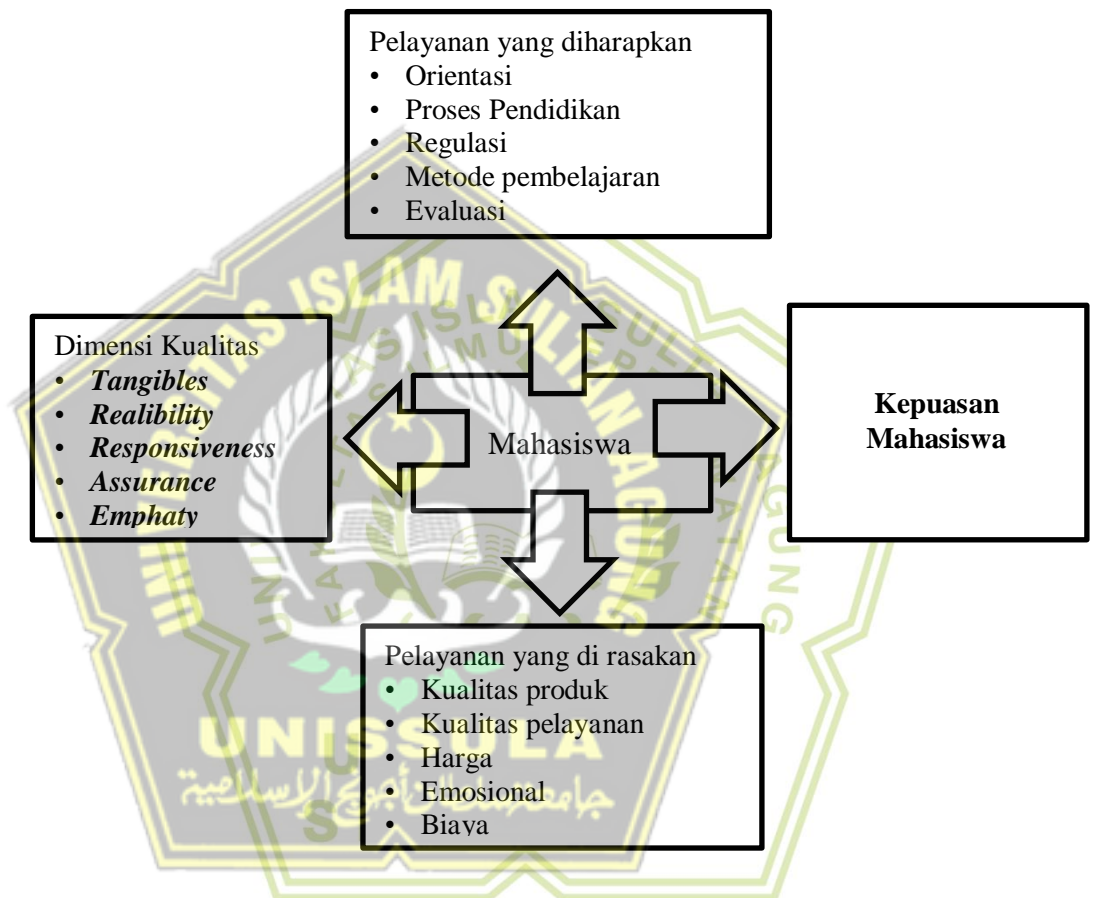
Pelanggan adalah raja, istilah ini tidak salah karena pelanggan yang m, mendapatkan penghormatan selayaknya maka akan merasa puas dan akan kembali lagi.

d. Membedakan Jenis Produk

Menganekaragamkan jenis product menjadi salah satu daya tarik

tersendiri, dimana mayoritas kebutuhan terpenuhi dalam satu tempat, pelanggan akan kembali ketempat tersebut.

B. Kerangka Teori



Gambar 2. 1. Kerangka Teori

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep

Dalam penelitian ini, penulis mencoba menggambarkan / mendiskripsikan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan klinis di Rumah Sakit Islam banjarnegara. Berdasarkan tinjauan teoritis dari kerangka yang dibahas pada bab 2, kerangka konsep penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah karakter, atribut atau semua hal yang menjadi objek perhatian dan fokus pada suatu penelitian yang akhirnya akan ditarik sebuah kesimpulan. Pada penelitian ini terdapat 1 (satu) variabel yaitu Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Pendidikan Klinis (Mustafa, P. S., Gusdiyanto, H., Victoria, A., Masgumelar, N. K. & N. D., Maslacha, H., ... Romadhana, 2020).

C. Desain Penelitian

Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan konsep penelitian *deskriptif* yaitu penelitian dengan metode menggambarkan secara rinci baik

sifat, karakter, latar belakang dari suatu kasus, (Nursalam, 2020). Pendekatan yang digunakan adalah *deskriptif* dimana penelitian berupaya mendeskriptifkan / menggambarkan sebuah hal yang menjadi fokus perhatian kemudian digambarkan dengan penjelasan berdasarkan data yang ada, (Sampoerna, 2022).

Dalam penelitian ini, peneliti dapat mengidentifikasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Pendidikan Klinis di Rumah Sakit Islam Banjarnegara.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah obyek penelitian yang memiliki sifat dan karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai fokus penelitian (Gerung et al., 2021) Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa di Rumah Sakit Islam Banjarnegara yaitu di ruang Unit Gawat darurat, Kamar Operasi, ruang intensif dan juga ruang rawat inap sejumlah 120 orang.

2. Sampel

Sampel penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang menjadi objek penelitian yang mempunyai karakteristik tertentu. Sampel yang baik adalah sampel yang dapat menggambarkan karakteristik tertentu dari sebuah populasi (Mustafa et al., 2020).

Pada penelitian ini menggunakan teknik total populasi. Responden dengan jumlah 120 orang mahasiswa yang memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Kriteria inklusi adalah populasi yang memenuhi syarat dan dapat dijadikan sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018) antarlain:
- 1) Mahasiswa yang praktik di Rumah Sakit Islam Banjarnegara minimal 1 (satu) pekan.
 - 2) Mahasiswa yang bersedia menjadi responden.
- b. Kriteria eksklusi adalah populasi yang tidak memenuhi syarat dan tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018) antarlain:
- 1) Mahasiswa pada saat penelitian izin sakit.
 - 2) Mahasiswa pada saat penelitian tidak memenuhi syarat untuk praktik

E. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan IGD, OK dan Rawat Inap Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Waktu penelitian akan dijalankan pada bulan Juli – September 2023.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah suatu konsep yang jelas dan dapat diukur dan mengandung elemen tertentu (Mustafa et al., 2020).

Tabel 3.1 Definisi operasional kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan klinis

Variabel	Definisi Peneliti	CARA UKUR	HASIL UKUR	Skala
Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Pendidikan Klinis	Penilaian mahasiswa praktik di Rumah Sakit Islam Banjarnegara terhadap layanan pendidikan klinis yang terdiri dari <i>Emphaty</i> , <i>Assurance</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Reliability</i> dan <i>Tangibles</i> .	Alat ukur : menggunakan lembar kuesioner dengan 25 pernyataan, dengan skor: Tidak Puas : 1 Kurang puas : 2 Cukup Puas : 3 Puas : 4 Sangat Puas : 5	Hasil penelitian dikategorikan menjadi 5 Sangat Puas : 101-125 Puas : 76-100 Cukup Puas : 51-75 Kurang puas : 26-50 Tidak Puas : 25	Ordinal

G. Instrumen Alat Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data terhadap sesuatu yang diamati (Sukendra & Atmaja, 2020). Pada penelitian ini menggunakan formulir kuisioner yang mencakup beberapa pertanyaan dengan harapan responden dapat mengisi dengan baik dan kuisioner ini bersifat rahasia (Zakky, 2018).

1. Instrumen Data

a. Data Demografi Mahasiswa

Mahasiswa dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan berkisar umur antara 17-21 tahun yang sedang mengambil kuliah DIII, S1 maupun Profesi Keperawatan.

b. Instrumen Kepuasan Mahasiswa

Instrumen Kepuasan yang digunakan pada kepuasan mahasiswa adalah kuesioner menurut (Nim et al., 2018) dengan indikator antarlain : *Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* dengan jumlah soal 25 butir dengan jawaban Tidak Puas : 1, Kurang puas : 2, Cukup Puas : 3, Puas : 4 dan Sangat Puas : 5.

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Hasil penelitian yang baik adalah data yang diperoleh sesuai dengan data yang sebenarnya dilapangan, (Sugiyono, 2013). Kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan didalam kuesioner mewakili poin yang akan diukur dalam sebuah penelitian. Uji validitas dapat

menggunakan korelasi *pearson product moment*. (Dewi & Sudaryanto, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen kuesioner kepuasan mahasiswa sebanyak 25 pertanyaan. Uji Validitas dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Dengan jumlah responden 1/3 dari sampel yaitu jumlah responden 40 dengan hasil dari kepuasan siswa 25 item pernyataan. Valid apabila nilai r hitung $>$ dari r tabel . Dinyatakan tidak valid apabila r hitung $<$ r tabel. Dengan r tabel 0,312. Semua pertanyaan dalam kuisoner ini dinyatakan dinyatakan valid semua.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen jika digunakan berulang untuk pengukuran akan menghasil hasil yang sama (Kinasih, 2017). Uji *reabilitas* pada penelitian ini menggunakan metode koefisien *Alpha Cronbach's*. Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS* versi 20 (Janna & Herianto, 2021).

Uji Reliabilitas instrumen penelitian sudah dilakukan di Rumah Sakit Islam Banjarnegarl dengan 40 responden yaitu 1/3 dari sampel. Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrument kuesioner kepuasan mahasiswa sebanyak 16. Dinyatakan *reliabel* jika nilai *alpha cronbach'* $>$ 0,6. Jika nilai *alpha cronbach'* $<$ 0,6 dinyatakan tidak *reliabel*.

H. Metode Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang aktual berupa kata yang diucapkan, perilaku objek yang diteliti dan terpercaya (Primer et al., 2020). Data primer pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan klinis di Rumah Sakit Islam Banjarnegara.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang tidak langsung yang memberikan dukungan terhadap data primer (Tineges, 2021). Data sekunder dikumpulkan dari tahapan – tahapan di bawah:

- a. Peneliti mengurus surat izin pada pihak akademik untuk menjalankan penelitian di Rumah Sakit Islam Banjarnegara
- b. Peneliti setelah mendapatkan surat izin dari akademik, peneliti kemudian menyerahkan surat meminta izin kepada direktur Rumah Sakit Islam Banjarnegara
- c. Peneliti setelah mendapatkan surat balasan izin untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Islam Banjarnegara
- d. Peneliti menyerahkan surat izin untuk meminta izin kepada sub bagian Diklat sebagai bukti dapat dilakukannya penelitian pada mahasiswa di Rumah Sakiot Islam banjarnegara yang kemudian dilakukan observasi pendahuluan.

- e. Peneliti menerangkan penelitian pada mahasiswa yang bersedia dalam penelitian untuk maksud dan tujuan dari penelitian.
- f. Peneliti membagikan lembar persetujuan dan kuesioner pada responden untuk diisi dan dilihat hasilnya.
- g. Peneliti meninjau hasil skor nilai yang telah diisi oleh mahasiswa.
- h. Setelah pengisian, peneliti mengambil kembali kuesioner tersebut untuk dicek kembali apakah sudah terisi dengan lengkap dan dilihat hasilnya.

I. Analisis Data

1. Pengolahan Data

Analisis data adalah proses pemilahan variabel dan jenis responden, mentabulasi kemudian menyajikan yang selanjutnya dilakukan uji hipotesis (Nursalam, 2020).

a. *Editing*

Editing adalah *crosscek* atau memeriksa kembali keaktualan data yang diperoleh atau dikumpulkan (Nursalam, 2020). *Editing* pada penelitian ini dilakukan setelah responden mengisi kuesioner kemudian peneliti memeriksa kelengkapan pengisian dan ketepatan dalam pengisian kuesioner.

b. *Coding*

Coding adalah kegiatan pemberian kode *numeric* (angka) untuk mempermudah mengartikan sebuah kata (Nursalam, 2020).

c. *Cleaning*

Melakukan pemeriksaan ulang data untuk mengkonfirmasi kelengkapan dan keakuratan kuesioner. Sehingga apabila terjadi kekurangan akan segera dilengkapi dan dilakukan ditempat pengumpulan data di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

d. *Scoring*

Scoring merupakan kegiatan memasukan dalam sebuah tabulasi data (Nursalam, 2020).

e. *Tabulating*

Tabulating adalah penyusunan data dan meletakkan tabel sesuai tujuan penelitian yang diinginkan oleh peneliti (Nursalam, 2020). *Tabulating* dilakukan dengan memasukkan data responden.

f. *Entering*

Menginput atau memasukan data kedalam database computer.

Pengolahan data ke dalam tabel, distribusi frekuensi serta silang

2. Analisis Data

Analisis Univariat

Analisis univariat mempunyai tujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan presentase dari masing-masing variabel yang diteliti dari variabel bebas maupun terikat (Notoatmodjo, 2018).

J. Etika Penilaian

Dalam sebuah penelitian harus memperhatikan permasalahan etika, dimana objek penelitian adalah manusia yang mempunyai hak asasi dalam

kegiatan penelitian (Nursalam, 2020).

1. *Informed consent* (Persetujuan)

Informed consent adalah persetujuan responden terkait penelitian yang akan dilakukan kepadanya, berupa tandatangan persetujuan.

2. *Anonimity* (tanpa nama)

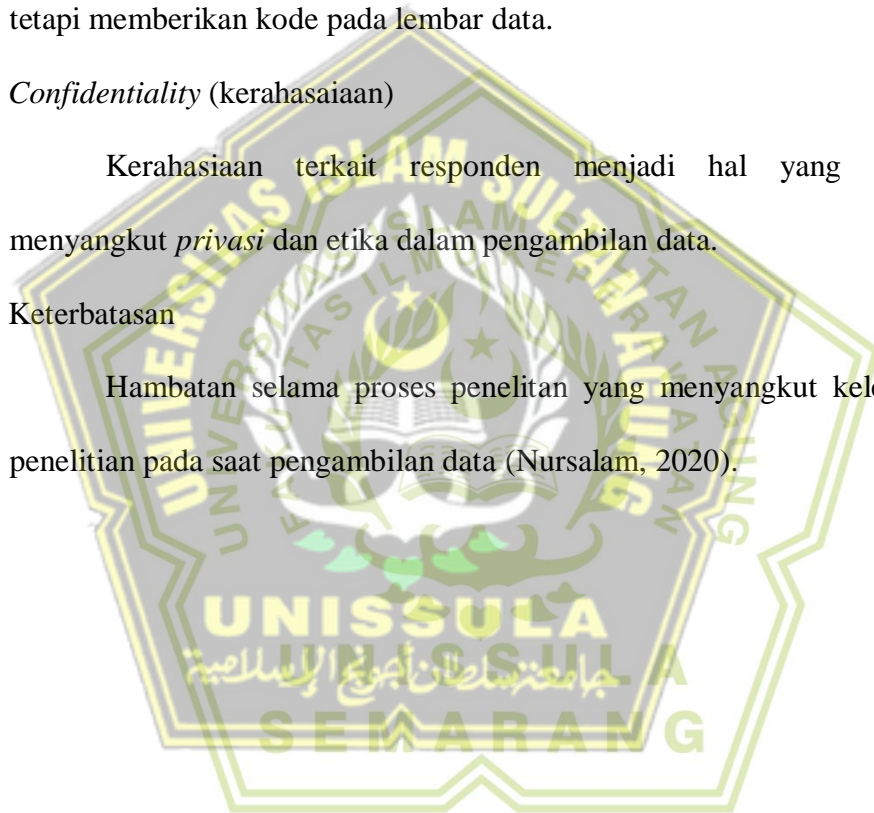
Dalam sebuah penelitian tidak boleh mencantumkan nama, akan tetapi memberikan kode pada lembar data.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Kerahasiaan terkait responden menjadi hal yang mutlak, menyangkut *privasi* dan etika dalam pengambilan data.

4. Keterbatasan

Hambatan selama proses penelitian yang menyangkut kelemahan penelitian pada saat pengambilan data (Nursalam, 2020).



BAB IV

HASIL PENELITIAN

Bab ini akan diuraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang disampaikan dalam bentuk tabel, grafik, dan narasi. Data yang telah terkumpul di tabulasi dan dikelompokkan sesuai dengan variabel, dianalisis dan diinterpretasikan sehingga menghasilkan kesimpulan.

A. Hasil Penelitian

1. Data Umum (Karakteristik Responden)

Karakteristik responden penelitian ini memaparkan terkait usia dan jenis kelamin. Hasil dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Umur	120	17.00	23.00	19.9167	1.16376

Berdasarkan sajian data pada Tabel 4.1, bahwa usia paling muda responden adalah 17 tahun dan paling tua adalah 23 tahun. Rata-rata umur responden pada penelitian ini adalah 19.9167 tahun dengan standard deviasi sebesar 1.16376. Standard deviasi menunjukkan hasil lebih kecil dari rata-rata, ini menggambarkan keragaman umur antar responden cenderung kecil.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	26	21.7
	Perempuan	94	78.3

Berdasarkan data pada Tabel 4.2, diketahui sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu dengan persentase 78.3% dan sisanya sebesar 21.7% responden berjenis kelamin laki-laki.

2. Data Khusus

Data khusus dalam penelitian ini merupakan data hasil persepsi responden terhadap variabel penelitian. Data kemudian dianalisa dengan mendeskripsikan untuk melihat gambaran umum mencakup variabel yang diteliti. Hasil analisis deskriptif dari variabel-variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut:

Deskripsi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan klinis di Rumah Sakit Islam Banjarnegara melalui analisa nilai rata-rata, standard deviasi, nilai maximum dan minimum serta distribusi frekuensi dengan penjabaran sebagai berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Klinis Di RS Islam Banjarnegara

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Mahasiswa	120	58.00	125.00	103.3417	16.43398

Berdasarkan tabel 4.4 dari 120 responden, diketahui bahwa nilai terendah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Klinis di RS Islam Banjarnegara sebesar 58 dan tertinggi 125. Rata-rata nilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Klinis di RS Islam

Banjarnegara sebesar 103.3417 dengan nilai standard deviasi sebesar 16.43398. Nilai standard deviasi tersebut lebih kecil dari rata-rata sehingga dapat disimpulkan kecilnya keragaman nilai pelayanan pendidikan Klinis di RS Islam Banjarnegara.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Klinis Di RS Islam Banjarnegara

Variabel	Kategori	Frekuensi	Percent
Kepuasan Mahasiswa	Tidak Puas	0	0.0
	Kurang Puas	0	0.0
	Cukup Puas	9	7.5
	Puas	51	42.5
	Sangat Puas	60	50.0
	Total	120	100,0

Berdasarkan tabel 4.5 dari 120 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara yaitu dengan persentase 50.0%. Kemudian sebesar 42.5% responden merasa puas terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara. Dan sisanya hanya sebesar 7.5% responden merasa cukup puas pada pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara.

Hasil Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Pendidikan Klinis Di RS Islam Banjarnegara Berdasarkan Indikator

Analisis gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara berdasarkan Indikator dilakukan dengan melihat nilai rata-rata dan distribusi frekuensi. Kategori penilaian ditentukan pada skala pengukuran sebanyak lima klasifikasi

$$P = \frac{X_{maks} - X_{min}}{b}$$

P = panjang kelas setiap interval

X_{maks} = nilai maksimum

X_{min} = nilai minimum

b = banyak kelas

Pada perhitungan interval tabel 4.6 dapat melihat klasifikasi kategori berdasarkan nilai rata-rata hitung.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Penilaian untuk Statistik Deskriptif

Nilai Rata-rata Hitung	Kategori Penilaian
1 – 1,80	Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Kurang Puas
2,61 – 3,40	Cukup Puas
3,41 – 4,20	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Puas

Sumber : Hasil Olah Data

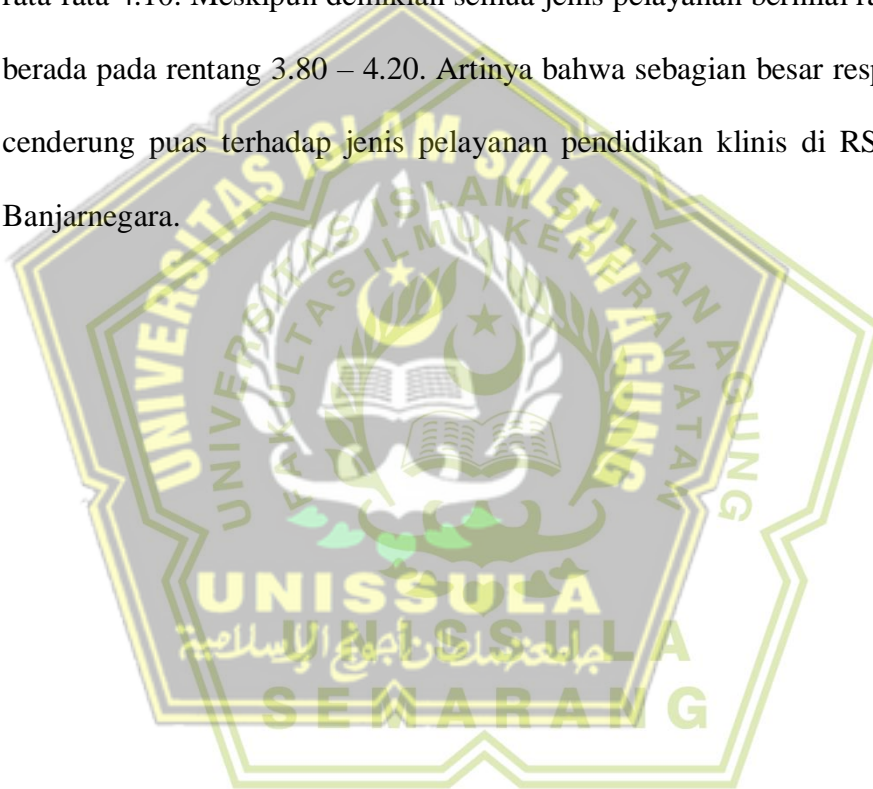
Berdasarkan Tabel 4.6, maka skala tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk memberikan penilaian terhadap hasil dari pertanyaan-pertanyaan yang ada. Hasil analisis dijelaskan sebagai berikut :

Dari 120 responden, diketahui bahwa indikator yang dinilai paling baik adalah empathy dengan rata-rata 4.19. Kemudian Indikator yang dinilai paling rendah adalah tangibles dengan rata-rata 4.07. Meskipun demikian semua Indikator bernilai rata-rata berada pada rentang 3.8 – 4.20. Artinya bahwa responden cenderung puas terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara.

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Klinis di RS Islam Banjarnegara Berdasarkan Jenis Pelayanan

Analisis gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara berdasarkan Indikator dilakukan dengan melihat nilai rata-rata dan distribusi frekuensi.

Dari 120 responden, diketahui bahwa jenis pelayanan yang dinilai paling baik adalah evaluasi dengan rata-rata 4.18. Kemudian jenis pelayanan yang dinilai paling rendah adalah metode pembelajaran dengan rata-rata 4.10. Meskipun demikian semua jenis pelayanan bernilai rata-rata berada pada rentang 3.80 – 4.20. Artinya bahwa sebagian besar responden cenderung puas terhadap jenis pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara.



BAB V

PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden diketahui bahwa rata-rata usia responden $19.9167 \approx 20$ tahun. Kemudian paling banyak responden berjenis kelamin Perempuan, dan berasal dari SMA. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berumur rata-rata 20 tahun adalah mahasiswa semester 5 – 7. Pada semester tersebut Mahasiswa telah selesai menempuh pembelajaran dibangku kuliah, yang selanjutnya mengikuti praktik dilapangan untuk mengaplikasikan apa yang sudah didapat secara teori di tempat kerja sebagai satu proses peningkatan kompetensi klinik yang ditetapkan dalam kurikulum pendidikan (Sukendra & Atmaja, 2020).

Berdasarkan analisis demografi responden penelitian mayoritas adalah perempuan. Hal ini dikarenakan mahasiswa keperawatan sebagian besar memang berjenis kelamin perempuan dan mayoritas yang melanjutkan serta berminat melaksanakan pendidikan khususnya pendidikan kesehatan adalah perempuan. Hasil ini juga dikuatkan dengan hasil penelitian yang menggambarkan responden mayoritas adalah berjenis perempuan yaitu sebesar 77,9% perawat adalah perempuan (Rahmi et al., 2019).

B. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan adalah penilaian yang dilakukan oleh konsumen pada layanan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan baik sesuai harapan

maupun tidak sesuai harapan. Manusia terpuaskan jika sesuatu yang diperoleh sesuai antara harapan dengan pengalaman yang dirasakan. Mahasiswa merasakan kepuasan jika apa yang didapat sesuai dengan harapan mahasiswa. Semakin tinggi persamaan, harapan dan pengalaman yang didapat mahasiswa, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, jika semakin sedikit persamaan harapan dan pengalaman yang diterima oleh mahasiswa, maka semakin tingkat kepuasannya rendah yang dirasakan oleh mahasiswa (Ahmad, 2021).

Dari hasil analisis deskriptif diketahui bahwa pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara dinilai sangat puas yaitu dengan persentase 50.0%. Kemudian sebesar 42.5% responden merasa puas pada pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara. 7.5% responden merasa cukup puas terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara. Penelitian ini sinergi pada penelitian yang menghasilkan kesimpulan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas pada layanan pendidikan klinik. Fakta ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Banjarnegara sesuai dengan harapannya (Kasihani et al., 2021).

Dari aspek tangibles kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan aspek tangibles (ruang orientasi, keberagaman prasat praktik tindakan, dan peralatan di RS) sebagian besar mahasiswa merasa puas. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa sarana fisik Rumah Sakit sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Tempat praktik, yang bersih, rapi dan yaman sangat

mempengaruhi proses pembelajaran klinis di Rumah sakit (Kasihani et al., 2021).

Tingkat kepuasan dimensi Reliability (kehandalan) di dapatkan sebagian besar mahasiswa merasa puas. Kompetensi yang terdapat di Rumah Sakit memenuhi Target kompetensi yang institusi targetkan pada tiap tingkatan praktik. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kehandalan (reliability) yang diperoleh berhubungan erat dengan kepuasan mahasiswa. Dalam pendidikan klinik di Rumah Sakit Islam Banjarnegara Dimensi layanan Kehandalan (reliability) berupa Materi yang disampaikan saat orientasi, keterlibatan peserta oleh Pemateri humanis dalam penyampaian materi, Frekuensi bimbingan, dan pendampingan serta evaluasi mahasiswa oleh Clinical Education (Kasihani et al., 2021).

Tingkat kepuasan dimensi responsiveness (ketanggapan) didapatkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas. Clinical Education (CE) cepat dan tanggap dalam proses bimbingan pada mahasiswa dan juga mampu memenuhi kebutuhan dan membantu menyelesaikan hambatan yang di alami oleh mahasiswa (Rahmi et al., 2019).

Tingkat kepuasan dimensi assurance (ketanggapan), pada penelitian ini Clinical Education (CE) telah banyak memberikan umpan balik kepada Mahasiswa baik saat diskusi materi maupun saat bimbingan. Selain itu Clinical Education (CE) juga memberikan seputar arahan dalam pembuatan laporan, memberikan penilaian terhadap dokumentasi asuhan keperawatan yang dibuat mahasiswa, dan menerima penjelasan mahasiswa terhadap suatu

masalah yang dihadapi selama praktik. Clinical Education (CE) juga memberi perhatian, bersikap ramah dan mampu memberikan jalan penyelesaian pada permasalahan yang dihadapi mahasiswa selama praktik di Rumah Sakit sebagai bagian dari proses bimbingan (Rahmi et al., 2019).

Berdasarkan hasil analisis persepsi komponen yang mendapat nilai paling baik yaitu empathy. Artinya bahwa responden merasa paling puas pada perhatian yang diberikan oleh pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara. Dalam empati yang terdiri dari kemampuan dalam memberikan bimbingan klinik, memberikan perhatian secara individual terdiri dari bantuan pada siswa didik yang kesulitan, komunikasi dalam memberikan informasi pada siswa, juga kesediaan pembimbing klinik peduli dan perhatian pada permasalahan yang dihadapi siswa didik. Berdasarkan uraian per aspek diketahui bahwa semua aspek dari kualitas layanan pendidikan klinis di Rumah sakit Banjarnegara meliputi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy dinilai memuaskan dimana Pelayanan pendidikan klinis adalah proses peningkatan keilmuan peserta didik untuk meningkatkan kompetensi sesuai kewenangan dan tingkat pendidikan. (Sadexo, 2019).

Salah satu faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan adalah kualitas pelayanan. Indikator utama dalam pelayan antara lain Nim et al (2018): Tangibles (Bukti Langsung), Realibility, Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance, dan Emphaty (Perhatian Organisasi). Hasil pada penelitian ini sinergi pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijana dan Rusiawati (2021) dengan hasil tingkat kepuasan mahasiswa yang sesuai

harapan. Penelitian dari Kasihani, dkk., (2021) yang menghasilkan kesimpulan mayoritas siswa didik puas pada pelayanan klinik di Rumah sakit Islam Banjarnegara. Kualitas pelayanan klinik berhubungan erat secara signifikan dengan kepuasan mahasiswa begitu pula aspek Jaminan yang memiliki hubungan terbesar pada kepuasan mahasiswa pendidikan klinis di Rumah Sakit.

Selain dari segi dimensi berdasarkan hasil persepsi responden didapatkan jenis pelayanan yang bernilai paling baik adalah evaluasi artinya bahwa responden merasa paling puas oleh pelayanan pada saat mengevaluasi pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara meliputi fasilitas presentasi, pelaksanaan, waktu, kedisiplinan, dan perhatian saat evaluasi. Kemudian jenis pelayanan yang dinilai paling rendah adalah metode pembelajaran artinya bahwa responden merasa paling kurang puas pada peralatan Rumah Sakit, pendampingan, dan umpan balik saat pembelajaran yang diberikan oleh pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara. Meskipun demikian semua Indikator bernilai rata-rata berada pada rentang 3.80 – 4.20. Sebagian besar responden cenderung puas terhadap jenis pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara. Dalam penelitian menyimpulkan terdapat 4 (empat) hal yang berhubungan dengan kualitas pendidikan klinik (komptensi pembimbing, pengaturan bimbingan, metode pembelajaran dan lingkungan pembelajaran) Faktor yang paling dominan adalah kompetensi pembimbing (AHMAD et al., 2020)

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sebagian besar peserta pendidikan klinis merasa sangat puas pada pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara yaitu dengan persentase 50.0%. Kemudian sebesar 42.5% responden merasa puas terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara. 7.5% responden merasa cukup puas terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara

Indikator yang dinilai paling baik adalah empathy dan indikator yang dinilai paling rendah adalah tangibles. Meskipun demikian semua Indikator bernilai rata-rata berada pada rentang 3.8 – 4.20. Artinya bahwa responden cenderung puas terhadap pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara

Jenis pelayanan yang dinilai paling baik adalah evaluasi dan jenis pelayanan yang dinilai paling rendah adalah metode pembelajaran. Meskipun demikian semua jenis pelayanan bernilai rata-rata berada pada rentang 3.80 – 4.20. Artinya bahwa sebagian besar responden cenderung puas terhadap semua pelayanan pendidikan klinis di RS Islam Banjarnegara.

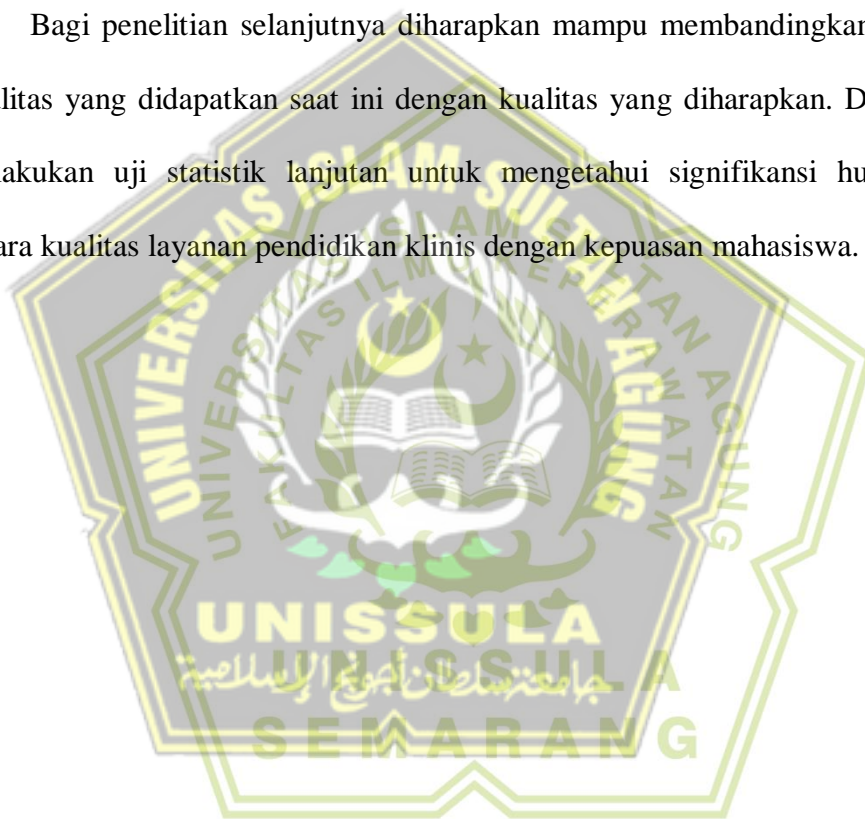
B. Saran

Bagi pihak RS Islam Banjarnegara, untuk meningkatkan kualitas pendidikan klinis perlu dilakukan perbaikan dari segi tangible yaitu pada

bagian sarana dan prasarana dan ruang praktik. Karena bagian tersebut dinilai paling kurang baik dibandingkan indikator lain.

Bagi pihak RS Islam Banjarnegara, untuk meningkatkan kualitas pendidikan klinis perlu dilakukan perbaikan dari segi model pembelajaran yaitu pada bagian ruang praktik dalam mendukung proses pembelajaran. Karena bagian tersebut dinilai paling kurang baik dibandingkan indikator lain.

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan mampu membandingkan antara kualitas yang didapatkan saat ini dengan kualitas yang diharapkan. Dan juga melakukan uji statistik lanjutan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara kualitas layanan pendidikan klinis dengan kepuasan mahasiswa.



DAFTAR PUSTAKA

- Ada, B., Ibadah, S., & Swt, A. (2023). *Ka.Kankemenag Benteng : Ada 3 Syarat Ibadah Diterima Allah.SWT 2022*. 1–4.
- Ahmad. (2021). Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator Dan Optimalisasinya. *Buku*, 3(1), 220.
- AHMAD, E., Yani, A., & Azidin, Y. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pengelolaan Pembelajaran Klinik. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 5(1), 8–19. <https://doi.org/10.51143/jksi.v5i1.202>
- AIPNI. (2015). *Kurikulum Inti Pendidikan Ners Indonesia 2015 Asosiasi Institusi Pendidikan Ners Indonesia*. www.aipni-ainec.com
- Al-quran, A. (n.d.). *Al-Quran pdf*. 1–4.
- Awaludin, A. A., Perceka, A. L., & Permana, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Mahasiswa Mengenai Proses Bimbingan Clinical Instructure di RSUD dr. Slamet Garut. *Jurnal Medika Cendekia*, 08, 57–65.
- Damanik, D. W., Saragih, J., & Julianto. (2021). Peran pembimbing klinik terhadap kepuasan mahasiswa pada pengalaman praktek klinik lapangan pertama. *Jurnal Keperawatan Priority*, 4(1), 113–124.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan , Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020*, 73–79.
- Gerung, C. J., Sepang, J., & Loindong, S. (2017). Effect of Product Quality, Price and Promotion To Decision Purchase Nissan X-Trail Car in Pt. Wahana Wirawan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2221–2229.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Kasihani, N. N., Widyastuti, R., Fadjeri, I., & Emini, E. (2021). Hubungan Kualitas Layanan Praktek Klinik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Keperawatan Gigi. *Quality: Jurnal Kesehatan*, 15(1), 10–16. <https://doi.org/10.36082/qjk.v15i1.124>
- Kemenkes. (2021). Info Terkini. *Reporting Online*, 0286, 4–9. kemenkes.go.id
- Kh, J. L., Hasyim, W., & Prosedur, M. (2023). *Standar Pelayanan Kegiatan Pendidikan Klinik Atau Praktik Kerja Lapangan Instalasi Diklat*. 12–13.
- Kinasih, D. (2017). Validitas dan Reliabilitas: Cara Mudah Analisis Secara Manual, Microsoft Exel dan SPSS. *Karya Ilmiah*, 1–5. <https://karyailmiah.unipasby.ac.id/2017/04/14/validitas-dan-reliabilitas-cara-mudah-analisis-secara-manual-microsoft-exel-dan-spss/>
- Kurniawan, Y., & Iswati. (2019). Penerapan Osce Dengan Kepuasan Mahasiswa Menjalani Praktika Laboratorium Di Akademi Keperawatan Adi Husada Surabaya. *Adi Husada Nursing Journal*, 5(1).
- LinovHR.com. (2020). Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Manfaat, dan Cara Meningkatkan. *LinovHR.Com*, 1–14. <https://www.linovhr.com/kepuasan->

- pelanggan/
- Mustafa, P. S., Gusdiyanto, H., Victoria, A., Masgumelar, N. K., L., & N. D., Maslacha, H., ... Romadhana, S. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga. *Universitas Negeri Malang*, 1–59.
- Nim, N., Jurusan, P., Afifah, N., Lestari, A., Prancis, P. B., & Asing, S. (2018). *SEMARANG SKRIPSI Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan*.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020a). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan* (5th ed.). Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Nursalam. (2020b). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis* (Edisi 5). Salemba Medika.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Permana, A. (2020). Marketing ala Rasulullah : Menuju Bisnis Berkah - SEO Anak Sholeh. *Seoanaksholeh.Com*, 1–12. <https://seoanaksholeh.com/marketing-ala-rasulullah/>
- Primer, P. D., Primer, D., Sekunder, D., Data, P., Menurut, P., & Ahli, P. (2020). *Data primer* □ 08. 4–7.
- Rahmi, U., Putri, S. T., & Maiszha, D. (2019). Tingkat Kepuasan Mahasiswa DIII Keperawatan Dalam Pembelajaran Klinik. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 5(2). <https://doi.org/10.17509/jpki.v5i2.18076>
- Sadexo. (2019). 6 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Sadexo.Co.Id*, <https://www.sodexo.co.id/faktor-kepuasan-pelanggan>.
- Sampoerna, U. (2022). Penelitian Deskriptif, Tujuan Hingga Contohnya. 7 April, 1–20. <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/penelitian-deskriptif-tujuan-hingga-contohnya/>
- Sukendra, I. K., & Atmaja, I. K. S. (2020). Instrumen Penelitian. In *Journal Academia*.
- Suprihatin, T. (2018). Dampak Pola Asuh Orang Tua Tunggal (Single Parent Parenting) Terhadap Perkembangan Remaja. *Prosiding Seminar Nasional Psikologi Unissula*, 145–160.
- Tineges, R. (2021). Data Sekunder adalah Jenis Data yang Wajib Diketahui. *DQLab*, 4–9.
- Zakky. (2018). Pengertian Instrumen Penelitian Menurut Para Ahli. *Zona Referensi*, 1–19.