



## FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TAHAP PROFESI STASE ANAK STIKES WIRA MEDIKA BALI

*Factors effecting Profession Phase Student Satisfaction in Pediatric Stage STIKES Wira Medika Bali*

Niken Ayu Merna Eka Sari, I Gusti Ayu Putu Satya Laksmi

STIKES Wira Medika Bali

### Riwayat artikel

Diajukan: 17 Mei 2021

Diterima: 21 Agustus 2021

### Penulis Korespondensi:

- Niken Ayu Merna Eka Sari

- STIKES Wira Medika Bali

e-mail:

nikenmerna@yahoo.co.id

### Kata Kunci:

Mahasiswa Perawat, Stase Anak, Tingkat Kepuasan,

### Abstrak

**Pendahuluan :** Pendidikan Ners merupakan lanjutan dari tahap akademik, namun kenyataannya masih banyak mahasiswa yang tidak melanjutkan sampai tahap profesi. Berdasarkan data dari Program Studi Ners STIKes Wira Medika jumlah mahasiswa yang mengikuti tahap profesi tahun 2015 sejumlah 242 dari total 245 mahasiswa, tahun 2016 sejumlah 217 dari total 221 dan tahun 2017 sejumlah 172 dari total 175 mahasiswa. Berbagai factor yang mempengaruhi hal tersebut salah satunya adalah pelayanan akademik. Pelayanan akademik yang berkualitas akan memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang. **Tujuan:** menganalisa factor apa saja yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa tahap profesi stase anak. **Metode:** Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan desain penelitian deskriptif. **Hasil:** uji *chi Square* menunjukkan nilai *p value* 0,000 pada ke empat faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan komunikasi CT, kemampuan interpersonal CT, kemampuan professional CT dan perilaku mengajar CT terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam bimbingan klinik ke empat faktor tersebut yang dapat dikelompokkan dalam komponen *assurance* berupa kemampuan pembimbing klinik untuk memberikan keyakinan bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan, berkualitas, kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan bimbingan mampu menciptakan situasi pembelajaran yang baik.

### Abstract

**Background:** Nursing education is a continuation of the academic stage, but in reality there are still many students who do not continue to the professional stage. Based on data from the STIKes Wira Medika Nursing Study Program, the number of students who took part in the 2015 professional stage was 242 out of a total of 245 students, in 2016 there were 217 out of a total of 221 and 2017 as many as 172 out of a total of 175 students. Various factors influence this, one of which is academic services. **Quality academic services will encourage students to form mutually beneficial bonds in the long term. Objective:** to analyze the factors that influence the level of student satisfaction at the child professional stage. **Method:** This research is a type of quantitative research that uses a descriptive research design. **Results:** The Chi Square test shows a *p value* of 0.000 on the four factors that affect student satisfaction so that it can be stated that there is a significant relationship between CT communication skills, CT interpersonal skills, CT professional abilities and CT teaching behavior on student satisfaction levels. In clinical guidance, these four factors can be grouped into an assurance component in the form of the clinical supervisor's ability to provide confidence that the services provided are in accordance with the provisions, quality, ability to knowledge, quality of hospitality, attention and courtesy in providing guidance can create a learning situation the good one.

## **PENDAHULUAN**

Program pembelajaran tahap profesi adalah rangkaian proses pembelajaran klinik dan komunitas yang ditempuh peserta didik setelah dinyatakan lulus dan mendapatkan gelar sarjana keperawatan (S.Kep) serta lulus ujian kepaniteraan umum. Peserta didik yang telah menjalani proses pembelajaran tahap profesi ini dan dinyatakan lulus, akan mendapatkan gelar Ners (Ns). Pendidikan ini diawali dengan periode Praktik Klinik Keperawatan Terpadu, periode yang menjadi pintu masuk calon Ners ke klinik dan periode yang menyatukan semua kemampuan kognitif dan *skill* yang dimiliki selama di akademik untuk diimplementasikan di dunia nyata. Selanjutnya calon Ners akan memasuki bagian-bagian khusus dalam keperawatan yang disebut stase meliputi kebutuhan dasar manusia, keperawatan medical bedah, keperawatan anak, keperawatan maternitas, keperawatan keluarga, keperawatan komunitas, keperawatan gerontik, keperawatan jiwa, keperawatann gawat darurat dan peminatan.

Pendidikan tahap profesi merupakan lanjutan dari tahap akademik, namun kenyataannya masih ada beberapa mahasiswa yang tidak melanjutkan sampai tahap profesi. Berdasarkan data yang diperoleh dari Program Studi Ners STIKes Wira Medika Bali jumlah mahasiswa yang mengikuti tahap profesi pada tahun 2015 sejumlah 242 dari total mahasiswa 245 mahasiswa, tahun 2016 sejumlah 217 mahasiswa dari total mahasiswa 221 mahasiswa dan tahun 2017 sejumlah 172 orang dari total jumlah mahasiswa 175 orang.

Dengan diterbitkannya UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang KKNl, maka akan mendorong semua perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Menurut Mahmud (2012) layanan akademik yang di dapat mahasiswa di perguruan tinggi yaitu layanan informasi, layanan saranan dan prasarana, layanan administrasi, layanan akademik, layanan pengembangan bakat minat serta keterampilan dan layanan kesejahteraan. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan mahasiswa. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani (Pasolong, 2008 dalam Fikri, Wiyani, & Suwandar 2016). Berdasarkan

studi pendahuluan yang dilakukan di Stikes Wira Medika Bali, dengan cara wawancara kepada 10 mahasiswa program studi Ners (profesi) di dapatkan hasil, 5 dari 10 mahasiswa (50%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan selama tahap profesi. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa tahap profesi stase anak STIKes Wira Medika Bali”.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan jenis studi korelasional. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau (Nursalam, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa profesi ners angkatan 7 sejumlah 172 mahasiswa. Kriteria inklusi dari penelitian ini adalah Mahasiswa yang mengikuti profesi ners, mahasiswa yang telah melewati stase anak di profesi ners, mahasiswa yang bersedia menjadi responden. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan cara *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*, dimana teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan yang dikehendaki peneliti. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 120 orang. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden. Analisa univariat yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dapat disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi. Analisa *bivariate* dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square*. Segala data yang diperoleh dalam penelitian ini hanya dapat diakses oleh peneliti dan tidak disebarluaskan, sehingga kerahasiaan data dapat dijaga.

## HASIL

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1

Jenis Kelamin Responden di STIKes Wira Medika Bali

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	56	46,7
	Perempuan	64	53,3
	Total	120	100

Berdasarkan tabel 1 didapatkan sebagian besar jenis kelamin responden adalah perempuan yaitu sejumlah 64 orang (53,3%).

### 2. Variabel Penelitian

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kemampuan Komunikasi CT		
	Baik	74	61,7
	Kurang	46	38,3
2	Kemampuan Interpersonal CT		
	Baik	65	54,2
	Kurang	55	45,8
3	Kemampuan Profesional CT		
	Baik	85	70,8
	Kurang	35	29,2
4	Perilaku Mengajar CT		
	Baik	66	55
	Kurang	54	45
5	Tingkat Kepuasan		
	Sangat Puas	44	36,7
	Puas	35	29,2
	Tidak Puas	38	31,7
	Sangat Tidak Puas	3	2,5

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa kemampuan komunikasi CT sebagian besar baik yaitu 74 orang (61,7%), kemampuan interpersonal CT sebagian besar baik yaitu 65 orang (54,2%), kemampuan profesional CT sebagian besar kategori baik sejumlah 85 orang (70,8%) dan perilaku mengajar CT sebagian besar dalam kategori baik yaitu sejumlah 66 orang (55%). Berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa didapatkan sebagian besar sangat puas yaitu sejumlah 44 orang (36,7%).

### 3. Hubungan kemampuan komunikasi CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali

Tabel 4

Hubungan antara kemampuan komunikasi CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali

No	Kemampuan Komunikasi CT	Tingkat Kepuasan								Total	P value	
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas				
		F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Baik	44	36,7	25	20,8	5	4,2	0	0	74	61,7	0,000
2	Kurang	0	0	10	8,3	33	27,5	3	2,5	46	38,3	
	Total	44	36,7	35	29,2	38	31,7	3	2,5	120	100	

Hasil analisis hubungan kemampuan komunikasi CT dengan tingkat kepuasan diperoleh proporsi kemampuan komunikasi CT yang kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan sangat puas yaitu sejumlah 44 orang (36,7%). Berdasarkan uji statistik diperoleh

nilai *p value* 0,000 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kemampuan komunikasi CT dengan tingkat kepuasan. Mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali.

4. Hubungan kemampuan interpersonal CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali

Tabel 5  
Hubungan antara kemampuan interpersonal CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali

No	Kemampuan Interpersonal CT	Tingkat Kepuasan								Total	P value	
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas				
		F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Baik	36	30,6	25	20,8	4	3,3	0	0	65	54,2	0,000
2	Kurang	8	6,7	10	8,3	34	28,3	3	2,5	55	45,8	
Total		44	36,7	35	29,2	38	31,7	3	2,5	120	100	

Hasil analisis hubungan kemampuan interpersonal CT dengan tingkat kepuasan diperoleh proporsi kemampuan interpersonal CT yang kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan sangat puas yaitu sejumlah 36 orang (30,6%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* 0,000 yang artinya ada hubungan

yang signifikan antara kemampuan interpersonal CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa ners stase anak di STIKes Wira Medika Bali.

5. Hubungan kemampuan profesional CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali

Tabel 6  
Hubungan antara kemampuan profesional CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali

No	Kemampuan Profesional CT	Tingkat Kepuasan								Total	P value	
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas				
		F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Baik	44	36,7	35	29,2	6	5	0	0	85	70,8	0,000
2	Kurang	0	0	0	0	32	26,7	3	2,5	35	29,2	
Total		44	36,7	35	29,2	38	31,7	3	2,5	120	100	

Hasil analisis hubungan kemampuan profesional CT dengan tingkat kepuasan diperoleh proporsi kemampuan profesional CT yang kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan sangat puas yaitu sejumlah 44 orang (36,7%). Berdasarkan uji statistik diperoleh

nilai *p value* 0,000 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kemampuan profesional CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa ners stase anak di STIKes Wira Medika Bali.

6. Hubungan perilaku mengajar CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali

Tabel 7  
Hubungan antara perilaku mengajar CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali

No	Perilaku Mengajar CT	Tingkat Kepuasan								Total	P value	
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas				
		F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Baik	44	36,7	20	16,7	2	1,7	0	0	66	55	0,000
2	Kurang	0	0	15	12,5	36	30	3	2,5	54	45	
	Total	44	36,7	35	29,2	38	31,7	3	2,5	120	100	

Hasil analisis hubungan perilaku mengajar CT dengan tingkat kepuasan diperoleh proporsi perilaku mengajar CT yang kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan sangat puas yaitu sejumlah 44 orang (36,7%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* 0,000 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara perilaku mengajar CT dengan tingkat kecemasan mahasiswa ners stase anak di STIKes Wira Medika Bali.

**PEMBAHASAN**

1. Hubungan kemampuan komunikasi CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa proporsi kemampuan komunikasi CT yang kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan sangat puas yaitu sejumlah 44 orang (36,7%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* 0,000 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kemampuan komunikasi CT dengan tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Agustinus Rustanta yang berjudul hubungan layanan komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa pada tahun 2019 dimana dalam penelitian tersebut didapatkan layanan komunikasi dosen berkualitas dengan dimensi kepuasan mahasiswa yang dibagi menjadi tiga yaitu harapan mahasiswa, rekomendasi dan pengalaman. Dari masing-masing dimensi kepuasan dinyatakan berkualitas. Hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kualitas dosen dan staf tidak benar-benar membuat mahasiswa merasa bahwa layanan mereka sangat berkualitas. Hal ini dapat dijelaskan bahwa mahasiswa merasa puas dengan layanan dosen. Interaksi dosen dan mahasiswa berlangsung intensif dan secara langsung berkaitan dengan mahasiswa setiap

hari di kelas. Walaupun demikian interaksi intensif dosen dan mahasiswa hanya mampu menyumbangkan 3.1 untuk tingkat kualitas layanan dosen.

Kemampuan komunikasi adalah suatu kecakapan individu dalam mengolah kata-kata atau berbicara secara baik. Hal yang mempengaruhi kualitas kemampuan komunikasi instruktur meliputi: membuat mahasiswa paham, memberikan umpan balik yang berguna, pendengar yang aktif, berkomunikasi dengan gaya yang tidak mengancam, terbuka dan jujur, memberikan umpan balik tepat pada waktunya, terbuka dalam berdiskusi (Kjeldstadli, 2006). Di dalam komunikasi diharapkan dapat saling memahami harus saling percaya, saling membuka diri kepada orang lain dan mendengarkan dengan penuh perhatian ketika orang lain sedang membuka diri kepada kita adalah cara yang baik untuk memulai dan memelihara komunikasi. Dengan menunjukkan bahwa kita memahami lawan komunikasi kita. Menerima dan saling memberidukung dan mampu memecahkan masalah yang mungkin muncul dalam komunikasi interpersonal tersebut. Meningkatnya persaingan menuntut perusahaan termasuk jasa pelayanan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan mereka dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing. Perhatian perusahaan tidak hanya terbatas pada produk yang dihasilkan, melainkan juga pada aspek proses, sumber daya manusia, lingkungan, dll (Mazur, 1992 dalam Yunani, 2003: 21). Kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan

perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka (Kotler, 2003: 121). Dengan demikian perusahaan dapat mencapai tujuan, yaitu kualitas pelayanan konsumen sepenuhnya (*total customer satisfaction*) melalui peningkatan kinerja perusahaan yang sesuai dengan harapan konsumen, sehingga memiliki daya saing tinggi di pasar (Griffin, 2003 : 49) menyatakan bahwa apabila penilaian konsumen merasa baik terhadap kualitas pelayanan, maka konsumen akan melakukan pemakaian ulang (*repeat customer*), bahkan lebih jauh lagi mereka akan melakukan promosi *word of mouth* kepada rekan, saudara dan kenalannya, dan memiliki kekebalan atas tawaran pesaing (Farida Jaspas, 2005 : 48).

Komunikasi yang dilakukan pada bimbingan stase anak ini merupakan jenis komunikasi yang dilakukan dengan kelompok kecil. Komunikasi kelompok kecil adalah proses yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggotanya saling berinteraksi satu sama lainnya. Dan komunikasinya ditunjukkan kepada kognisi komunikasi serta prosesnya berlangsung secara logis. Dalam komunikasi kelompok kecil komunikator menunjukkan pesannya kepada benak atau pikiran komunikasi, misalnya kuliah, ceramah, diskusi, seminar, rapat dan lain-lain. Selain itu. Prosesnya berlangsung secara logis, tidak linier melainkan sirkular. Umpan balik secara verbal. Komunikasi dapat menanggapi uraian komunikasi, bisa bertanya jika tidak mengerti, dapat menyanggah bila tidak setuju (Cangara, 2016).

Menurut opini peneliti hasil penelitian ini tidak perlu diperdebatkan namun menjadi sarana bagi seluruh dosen dan karyawan bahwa apa yang telah dilakukan belum dapat dikatakan sempurna. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai cermin bahwa semua pihak tidak boleh berhenti untuk bergerak maju sesuai kapasitas masing-masing. Apapun alasan kita untuk beralih tidak akan mengubah persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan khususnya dalam hal komunikasi. Kita harus secara rendah hati menerima dan terus berusaha untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada.

## 2. Hubungan kemampuan interpersonal CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan proporsi kemampuan interpersonal CT yang kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan sangat puas yaitu sejumlah 36 orang (30,6%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* 0,000 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kemampuan interpersonal CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa ners stase anak di STIKes Wira Medika Bali.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Linda dan Chandra (2012) mengenai “Tingkat Kepuasan Bimbingan Klinik Mahasiswa Keperawatan” memberikan hasil 59,6 % responden puas terhadap bimbingan klinik yang mereka terima selama praktek klinik di Akademi Keperawatan oleh pembimbing klinik dan sisanya 40,4 % menyatakan kurang puas terhadap bimbingan klinik. Studi pendahuluan yang dilakukan kepada 11 mahasiswa sebelum dilakukannya penelitian ini juga 5 mahasiswa menyatakan kurang puas dengan bimbingan klinik yang diterima karena pembimbing klinik kurang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berdiskusi, kurangnya empati dari pembimbing klinik dan penyebab umum yang sering dijumpai adalah jumlah mahasiswa yang terlalu banyak praktek dalam satu ruang dan kurangnya fasilitator dalam membimbing mahasiswa di ruangan.

Kemampuan interpersonal didefinisikan sebagai ketrampilan untuk mengenali dan merespon secara layak perasaan, sikap dan perilaku, motivasi serta keinginan orang lain. Hal tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kemampuan interpersonal meliputi menciptakan kenyamanan, memberikan dukungan, empati, memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap pasien, menghargai mahasiswa (Aritonang, 2005). Seorang pembimbing klinik juga diharapkan memiliki kompetensi khusus agar dapat memberikan bimbingan yang berkualitas. Abreu & Interpeler, (2015) menjelaskan kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang mentor/pembimbing klinik yaitu kemampuan intrumen-tal dan kognitif yang baik (berdasarkan *evidence based*), kompetensi interpersonal (mengembangkan interaksi

dengan orang lain), kompetensi sesuai bidang (patofisiologi, perawatan, sistem informasi teknologi kesehatan dan hal-hal yang berhubungan dengan perawatan)(Abreu & Inter-peler, 2015). Bimbingan *clinical instructure* yang baik akan memberikan kepuasan yang lebih baik pula kepada mahasiswa. Menurut Tim Pusat Pengembangan Keperawatan St. Carolus dalam Sugian Noor (2004), disebutkan bahwa peran pembimbing klinik sebagai Agen Pembaharu (change agent) adalah seorang pembimbing mampu mengadakan perubahan yang mengarah kepada pembaharuan dan peningkatan mutu bimbingan terhadap mahasiswa. Sebagai Narasumber, pembimbing klinik senantiasa menjadi tempat bertanya dan tempat menentukan jawaban bagi mahasiswa waktu mengalami kesulitan dalam proses praktek klinik.

Menurut peneliti, hasil yang didapatkan saat melakukan penelitian menunjukkan bahwa peran pembimbing telah terlaksana dengan baik sehingga mahasiswa merasa puas. Pembimbing klinik sudah maksimal melaksanakan tugasnya selama proses bimbingan dengan mahasiswa. Upaya yang sudah diterapkan oleh dosen pembimbing klinik guna mendukung dan memotivasi mahasiswa agar optimal dalam mencapai kompetensi selama mengikuti praktik klinik.

3. Hubungan kemampuan profesional CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan proporsi kemampuan profesional CT yang kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan sangat puas yaitu sejumlah 44 orang (36,7%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* 0,000 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kemampuan profesional CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa ners stase anak di STIKes Wira Medika Bali.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmi (2019) tentang tingkat kepuasan mahasiswa DIII keperawatan dalam pembelajaran klinik yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pada setiap dimensi lebih banyak puas dibandingkan tidak puas. Dimana data masing-masing dimensi sebagai berikut *tangible* (54,8%), *reliability* (62,4%),

*responsiviness* (66,7%), *assurance* (74,2% dan *empaty* (80,6%).

Kemampuan professional adalah kemampuan instruktur dalam wawasan klinik, prosedur secara kompeten dan sifat kepemimpinan (Firmansyah, 2012). Seorang pembimbing klinik hendaknya memahami dan memiliki kompetensi sebagai seorang preceptor dan mentor. Metode preceptorship memberikan perhatian bimbingan kepada mahasiswa dalam masa transisi dari dunia akademik kelingkungan klinik. Metode preceptorship dilakukan dengan 3 tahapan Darmawan (2012) antara lain awal, intermediate dan tahap akhir. Dimana preceptor mencari tahu tentang kebutuhan preceptee dalam bimbingan, membantu preceptee menentukan tujuan bimbingan yang ingin dicapai, menentukan topik diskusi yang sesuai, mengevaluasi dan memberikan *feed back* selama interaksi.

Tingkat kepuasan antara puas dan tidak puas tidak berbeda secara signifikan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Hidayat faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar dikaitkan dengan pelaksanaan bimbingan klinik dalam proses pembelajaran diantaranya pertama yaitu persepsi mahasiswa, hal ini meliputi cara pandang mahasiswa terhadap materi yang diberikan baik materi secara langsung maupun materi saat pelaksanaan bimbingan lapangan. Persepsi mahasiswa disini dipengaruhi oleh banyak hal antara lain; pengetahuan, sikap dan motivasi. Kedua profesionalisme dosen/pendidik, kemampuan pembimbing untuk memberikan bimbingan yang berkualitas, kemampuan atas pengetahuan, keramah-tamahan, kesopanan dan kemampuan komunikasi yang baik. Ketiga adalah akses informasi, kemudahan dalam dalam memperoleh akses informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa berpengaruh pada kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan proses pembelajaran, informasi memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran proses pembelajaran sehingga apa yang menjadi tujuan dan target mahasiswa akan terpenuhi. Keempat sarana dan prasarana yang mendukung proses mengajar mahasiswa maupun yang mendukung proses bimbingan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Sarana

dan prasarana yang lengkap serta modern sangat diharapkan agar mahasiswa merasakan kenyamanan dalam proses bimbingan (Yonge, Myrick, Ferguson, & Luhanga, 2012).

Berdasarkan opini peneliti kebutuhan mahasiswa dalam pembelajaran klinik lebih kompleks dibandingkan di lingkungan kampus, dimana sebagian peralatan di RS belum dikenal oleh mahasiswa, selain itu peralatan yang tidak sama persis dengan laboratorium, membuat mahasiswa harus beradaptasi terlebih dahulu. Lingkungan RS juga sering menjadi faktor risiko terhadap masalah kesehatan mahasiswa, sehingga diperlukan tindakan preventif untuk mencegah terjadinya risiko kecelakaan maupun penyakit. Oleh karena itu dibutuhkan clinical instruktur yang memiliki kemampuan profesional sehingga benar-benar dapat membimbing mahasiswa dengan optimal.

4. Hubungan perilaku mengajar CT dengan tingkat kepuasan mahasiswa Ners Stase anak STIKes Wira Medika Bali

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan proporsi perilaku mengajar CT yang kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan sangat puas yaitu sejumlah 44 orang (36,7%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* 0,000 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara perilaku mengajar CT dengan tingkat kecemasan mahasiswa ners stase anak di STIKes Wira Medika Bali. Hal ini menunjukkan bahwa para pembimbing telah mampu memberikan perhatian, keramah-tamahan, kemampuan dalam penyelesaian masalah dalam memberikan pelayanan bimbingan. Dalam bimbingan klinik komponen *assurance* dapat berupa kemampuan pembimbing klinik untuk memberikan keyakinan bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan, berkualitas, kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan bimbingan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmi (2019) tentang tingkat kepuasan mahasiswa DIII keperawatan dalam pembelajaran klinik yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pada setiap dimensi lebih banyak puas dibandingkan tidak puas. Dimana data masing-masing dimensi sebagai berikut *tangible* (54,8%), *reliability* (62,4%),

*responsiveness* (66,7%), *assurance* (74,2% dan *empaty* (80,6%).

Dalam bimbingan klinik kemampuan dosen atau clinical instructor dalam memberikan bimbingan dalam pelaksanaan praktik klinik keperawatan. Proses bimbingan meliputi diskusi kasus, bed site teaching, informasi tentang penugasan, pemeriksaan target harian, memberikan rekomendasi dari catatan tindak lanjut serta ujian pencapaian kompetensi. Proses bimbingan sangat mempengaruhi capaian kompetensi mahasiswa. Proses pembelajaran juga berlangsung dua arah karena pembimbing langsung memberikan demonstrasi, pendampingan, pengarahan, dan pelatihan dalam mencapai keterampilan keperawatan yang ingin dicapai (Hamzah, Putri, & Sumartini, 2019). Pembimbing klinik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas terhadap kebutuhan dan hambatan yang dialami oleh mahasiswa. Menurut Abreu & Interpelar (2015) pembimbing klinik yang tanggap terhadap masalah mahasiswa akan memiliki hubungan yang kuat dalam proses bimbingan, sehingga bimbingan klinik yang berkualitas tercapai. Selain itu sikap empati juga dibutuhkan dalam melaksanakan bimbingan di klinik. Kemampuan empati meliputi kemampuan pembimbing klinik memberikan perhatian secara individual meliputi kemudahan mahasiswa memanfaatkan jasa, kemampuan komunikasi untuk menyampaikan informasi yang diperlukan mahasiswa, juga dapat berupa kesediaan pembimbing klinik untuk peduli memberikan perhatian secara pribadi terhadap masalah yang dihadapi.

Menurut opini peneliti selain kemampuan kognitif pembimbing klinik, sikap dan perilaku yang ditunjukkan selama proses bimbingan terhadap mahasiswa juga sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dimana upaya yang dilakukan oleh pembimbing agar dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa mulai dari awal, proses dan akhir selama proses bimbingan sudah dilakukan dengan maksimal sehingga dalam penelitian ini mahasiswa merasa puas dengan sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh pembimbing ke mahasiswa.



## **KESIMPULAN**

Kemampuan komunikasi Klinikal Teacher (CT), kemampuan interpersonal CT, kemampuan profesional CT dan perilaku mengajar CT memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa tahap profesi stase anak STIKes Wira Medika Bali. Oleh karena itu diharapkan dosen pembimbing klinik khususnya dosen STIKes Wira Medika dapat meningkatkan kualitas bimbingan klinik dengan terus meningkatkan ke empat komponen tersebut sehingga tujuan utamanya yaitu pencapaian kompetensi mahasiswa bisa optimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abreu, W. C. de, & Interpeler, S. S. (2015). Effective Mentorship to Improve Clinical De-cision Making and a Positive Identity: A Comparative Study in Turkey and Portugal. *International Journal of Information and Education Technology*, 5(1), 42–46. <https://doi.org/10.7763/ijiet.2015.v5.473>
- Aritonang R. (2005). *Kepuasan pelanggan, pengukuran dan penganalisaan dengan SPSS*. Gramedia Pustaka Utama.
- Cangara Hafeied. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi edisi kedua*. PT Rajagrafindo Persada.
- Darmawan, D. (2012). *Pendidikan Tehnologi Informasi dan Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Fikri, S, Wiyani, W, Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Vol 3 No. 1*. <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/download/80/21>
- Firmansyah R. (2012). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa kedokteran terhadap pelatihan klinik di tahap sarjana*.
- Haryanti, F, Hajjul Kamil, Kusman Ibrahim, M. H. (2016). *Kurikulum Inti Pendidikan Ners Indonesia 2015*. Asosiasi Institusi Pendidikan Ners Indonesia (AIPNI).
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. Third Edition. Pearson Education Asia Pte, Ltd.
- Linda Khilayatul A & Candra Bagus R. (2012). Tingkat Kepuasan Bimbingan Klinik Mahasiswa Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Diponegoro Vol.01, No.01*

*Pp* 219-224.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jnursing/article/view/453>

- Mahmud, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Rajawali Pers.
- Nursalam. (2014). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (Edisi 2)*. Salemba Medika.
- Papastavrou E, Dimitriadou M, Tsangari H, A. C. (2016). Nursing students' satisfaction of the clinical learning environment: a research study. *BMC Nurse*. doi:10.1186/s12912-016-0164-4.
- Sugiyono. (2010). *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta.