



**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA KEPERAWATAN  
TAHAP AKADEMIK DAN TAHAP PROFESI  
DI UNIVERSITAS JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Nikmatul Khoiriyah  
NIM 122310101075**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2017**



**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA KEPERAWATAN  
TAHAP AKADEMIK DAN TAHAP PROFESI  
DI UNIVERSITAS JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan pendidikan sarjana keperawatan pada  
Program Studi Ilmu Keperawatan (S1) dan  
mencapai gelar Sarjana Keperawatan

Oleh

**Nikmatul Khoiriyah**  
**NIM 122310101075**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2017**

**SKRIPSI**

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA KEPERAWATAN  
TAHAP AKADEMIK DAN TAHAP PROFESI  
DI UNIVERSITAS JEMBER**

Oleh

**Nikmatul Khoiriyah**  
**NIM 122310101075**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Ns. Dodi Wijaya, M.Kep.

Dosen Pembimbing Anggota : Ns. Retno Purwandari, M.Kep.

### **PERSEMBAHAN**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua saya tercinta, Ibunda Sumainah dan Ayahanda Masduki Mahfud yang selalu memberikan dukungan moral, material, bimbingan, semangat, dan doa;
2. Adik saya tercinta Atika Zahwa Qur'ani yang selalu memberikan dukungan, do'a, dan semangat;
3. Almamater Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember dan seluruh bapak/ibu dosen, staf, karyawan yang saya banggakan serta guru-guru saya di TK Dharma Wanita Siwalan, SDN 1 Siwalan, SMPN 1 Sidayu, dan SMAN 1 Manyar, Gresik, terima kasih atas segala bimbingan, arahan, dedikasi dan ilmunya yang telah diberikan kepada saya.

**MOTTO**

“*Inna ma'al- 'usri yusroo*, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”  
(terjemahan Al-qur'an Surat Al-Insyirah 94:6) <sup>\*)</sup>

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka  
mengubah keadaan diri mereka sendiri”  
(terjemahan Al-qur'an Surat Ar-Ra'd 13:11) <sup>\*\*)</sup>

“*Not everything that is faced can be changed,  
but nothing can be changed until it is faced*”  
(James Baldwin) <sup>\*\*\*)</sup>

---

<sup>\*)</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. 2012. *Al-Qur'an dan Terjemahannya Special for Woman*. Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema.

<sup>\*\*)</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. 2012. *Al-Qur'an dan Terjemahannya Special for Woman*. Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema.

<sup>\*\*\*)</sup> <https://www.google.com/>

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nikmatul Khoiriyah

NIM : 122310101075

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember” yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri serta bukan karya jiplakan, kecuali dalam pengutipan substansi sumbernya saya tulis, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang saya junjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun. Saya bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Agustus 2017

Yang menyatakan,

Nikmatul Khoiriyah

NIM 122310101075

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 28 Agustus 2017

tempat : Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember

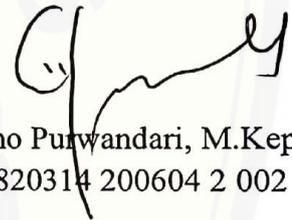
**Tim Penguji**

Dosen Pembimbing Utama,



Ns. Dodi Wijaya, M.Kep.  
NIP. 19820622 201012 1 002

Dosen Pembimbing Anggota,



Ns. Retno Purwandari, M.Kep.  
NIP. 19820314 200604 2 002

Penguji I,



Ns. Wantiyah, M.Kep.  
NIP. 19810712 200604 2 001

Penguji II,



Ns. Alfid Tri Afandi, M.Kep.  
NRP. 760016845

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan  
Universitas Jember



Ns. Lantim Sulistyorini, S.Kep., M.Kes.

NIP. 19780323 200501 2 002

Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember. (*The Difference of Students Satisfaction Levels between Academic Programme and Nurse Programme in School of Nursing University of Jember*).

**Nikmatul Khoiriyah**

*School of Nursing, University of Jember*

### **ABSTRACT**

*Students satisfaction is one of important elements to evaluate the quality of Institutional services. There are academic programme and nurse programme in the nursing science. There are many factors that influence students satisfaction, that can cause difference students satisfaction levels of institutional services. This research was analyzing the difference of satisfaction levels between Academic Programme and Nurse Programme in School of Nursing University of Jember. This research used an analytic survey design with a cross sectional approach and simple random sampling as sampling technique. The sample size was 93 respondents as academic programme and 63 respondents as nurse programme. The result was 86% respondents from academic programme were satisfied and 81% respondents from nurse programme were satisfied. The analysis based on mann-whitney test, therefore the result was  $p$  value = 0.316 ( $> \alpha$  0.05; CI 95%), it showed that  $H_a$  was rejected. There was no difference of satisfaction level between Academic Programme and Nurse Programme in School of Nursing University of Jember. Department of nursing education is expected to optimize the service quality and fulfill the facilities that support student's activities, so students satisfaction can increase. The students satisfaction survey should be done regularly to update the satisfaction levels and to evaluate the institutional services.*

**Keywords:** *satisfaction levels, nursing science, academic programme, nurse programme*

## RINGKASAN

**Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember;** Nikmatul Khoiriyah, 122310101075; 2017; xx + 161 halaman; Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.

Mahasiswa dalam menjalani aktivitas belajar di sebuah lembaga pendidikan tentu memiliki harapan tertentu terhadap pelayanan yang diterima, mulai dari kebijakan pimpinan, kompetensi dosen, pelayanan karyawan, dan fasilitas fisik yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya (Sopiatin, 2010). Mahasiswa yang merasa pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan, akan merasa puas terhadap proses yang berlangsung. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Simamora, 2012).

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu elemen penting untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dari institusi berlangsung. Banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, misalnya mutu pelayanan, keputusan saat memilih jurusan, kurikulum yang dimiliki jurusan, lingkungan dan lain-lain (Insani, 2014). Pendidikan tinggi keperawatan memiliki berbagai jenis dan jenjang, salah satunya adalah program pendidikan profesi *ners*. Program pendidikan Ners sendiri terdiri atas dua tahap yaitu tahap akademik dan tahap profesi. Mahasiswa keperawatan tahap akademik yang secara proses pembelajaran berada di kampus sedangkan mahasiswa tahap profesi dengan stase pembelajaran di klinik dan di komunitas memungkinkan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi keperawatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei analisis dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian

ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 156 mahasiswa aktif yang terbagi atas 93 responden tahap akademik dan 63 responden tahap profesi. Mahasiswa yang menjadi responden berasal dari angkatan 2013 sampai 2015 untuk responden tahap akademik serta angkatan 18 dan angkatan 19 untuk responden tahap profesi.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner karakteristik responden, kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa tahap akademik dan kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa tahap profesi. Hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik menunjukkan bahwa 86% responden berada pada kategori puas dengan tingkat kepuasan paling tinggi berada pada dimensi *reliability* yaitu sebesar 83,9% responden, namun diantara lima dimensi tersebut pada dimensi *responsiveness* sejumlah 3,2% responden termasuk pada kategori tidak puas. Responden tahap profesi sebanyak 81% responden juga berada pada kategori puas, dengan tingkat kepuasan paling tinggi berada pada dimensi *tangible*, namun diantara lima dimensi tersebut pada dimensi *responsiveness* sejumlah 4,8% responden dan dimensi *assurance* sejumlah 1,6% responden termasuk pada kategori tidak puas.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji *mann-whitney*. Hasil analisis data dengan nilai  $p\text{ value} = 0,316$  ( $\alpha=0.05$ ; CI 95%),  $p\text{ value} > \alpha$  yang berarti  $H_0$  gagal diterima. Kesimpulan pada penelitian ini adalah tidak ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember. Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi aspek yang butuh untuk ditingkatkan dalam upaya untuk mengoptimalkan pelayanan. Pengembangan penelitian terkait tingkat kepuasan sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang diterima perlu untuk dilakukan secara berkala dengan cara institusi dapat menindak lanjuti dengan menyusun alat ukur yang lebih spesifik untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa sesuai dengan kondisi yang ditempuh oleh mahasiswa tahap akademik dan tahap profesi.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember”. Penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, saran, keterangan dan data-data baik secara tertulis maupun secara lisan, maka pada kesempatan ini peneliti juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ns. Lantin Sulistyorini, S. Kep., M. Kes., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember;
2. Ns. Dodi Wijaya, M. Kep., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk membimbing, memberikan masukan, dan memberikan saran yang sangat berguna untuk skripsi ini, dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama melaksanakan studi di PSIK Universitas Jember;
3. Ns. Retno Purwandari, M. Kep., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan yang sangat berguna untuk skripsi ini;
4. Ns. Wantiyah, M. Kep., selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan pengarahan, saran dan masukan untuk skripsi ini;
5. Ns. Alfid Tri Afandi, M.Kep., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan pengarahan, saran dan masukan untuk skripsi ini;
6. Civitas Akademik dan Profesi PSIK Universitas Jember yang telah membantu dalam memberikan data dan informasi demi terselesaikannya skripsi ini;
7. Mahasiswa akademik angkatan 2013, 2014, 2015, serta mahasiswa profesi angkatan 18 dan 19 yang telah berkenan menjadi responden dalam kegiatan penelitian ini;

8. Teman-teman PSIK angkatan 2012, khususnya Listya Pratiwi, Amadea Yollanda, Zulfa Makhatul Ilmi, dan Indra Sarosa yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan serta bersedia menjadi tempat berkeluh kesah dalam penyelesaian skripsi ini;
9. Sahabat baik saya, Fajar Syaifi dan Umatus Sholihah, dan Qorinna Izzatush S. yang selalu memberikan semangat dan setia mendengar keluh kesah peneliti;
10. Semua pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah membantu terciptanya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan, baik dari segi materi maupun dari teknik penulisannya. Peneliti mengharapkan saran dan kritik dari pembaca untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat membawa manfaat.

Jember, Agustus 2017

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
1.3.1 Tujuan Umum .....	11
1.3.2 Tujuan Khusus .....	11
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>11</b>
1.4.1 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan .....	11
1.4.2 Manfaat Bagi Mahasiswa .....	12
1.4.3 Manfaat Bagi Masyarakat .....	12
1.4.4 Manfaat Bagi Peneliti .....	12
<b>1.5 Keaslian Penelitian</b> .....	<b>13</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 Konsep Pendidikan Keperawatan</b> .....	<b>15</b>
2.1.1 Hakikat Pendidikan Tinggi Keperawatan .....	15

2.1.2 Tujuan Pendidikan Keperawatan .....	17
2.1.3 Jenis, Jenjang dan Beban Studi Pendidikan Keperawatan.....	17
2.1.4 Penjaminan Mutu Pendidikan Keperawatan.....	22
<b>2.2 Definisi Kepuasan .....</b>	<b>22</b>
2.2.1 Manfaat Kepuasan .....	23
2.2.2 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan .....	23
2.2.3 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	25
2.2.4 Kepuasan Pelayanan .....	27
<b>2.3 Definisi Kepuasan Mahasiswa .....</b>	<b>28</b>
2.3.1 Harapan Mahasiswa sebagai Pelanggan Pendidikan .....	28
2.3.2 Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	36
2.3.3 Indikator Kepuasan Mahasiswa .....	37
2.3.4 Strategi Kepuasan Pelanggan .....	41
2.3.5 Kualitas Pelayanan.....	42
<b>2.5 Kerangka Teori .....</b>	<b>45</b>
<b>BAB 3. KERANGKA KONSEP .....</b>	<b>46</b>
<b>3.1 Kerangka Konsep .....</b>	<b>46</b>
<b>3.2 Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>47</b>
<b>BAB 4. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
<b>4.1 Desain Penelitian.....</b>	<b>48</b>
<b>4.2 Populasi Dan Sampel Penelitian.....</b>	<b>48</b>
4.2.1 Populasi Penelitian.....	48
4.2.2 Sampel Penelitian .....	49
4.2.3 Kriteria Sampel.....	52
<b>4.3 Lokasi Penelitian.....</b>	<b>53</b>
<b>4.4 Waktu Penelitian.....</b>	<b>53</b>
<b>4.5 Definisi Operasional .....</b>	<b>54</b>
<b>4.6 Pengumpulan Data .....</b>	<b>57</b>
4.6.1 Sumber Data .....	57

4.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....	58
4.6.3 Alat Pengumpulan Data .....	59
4.6.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	61
<b>4.7 Pengolahan Data .....</b>	<b>64</b>
4.7.1 <i>Editing</i> .....	64
4.7.2 <i>Coding</i> .....	64
4.7.3 <i>Processing</i> atau <i>Entry</i> .....	66
4.7.4 <i>Cleaning</i> .....	66
4.7.5 Tabulasi Data .....	67
<b>4.8 Analisis Data.....</b>	<b>67</b>
4.8.1 Analisis Univariat .....	67
4.8.2 Analisis Bivariat .....	68
<b>4.9 Etika Penelitian .....</b>	<b>68</b>
4.9.1 Lembar Persetujuan ( <i>Informed Consent</i> ).....	69
4.9.2 Kerahasiaan ( <i>Confidentially</i> ).....	69
4.9.3 Kejujuran ( <i>Veracity</i> ) .....	70
4.9.4 Asas Kemanfaatan .....	70
<b>BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
<b>5.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>71</b>
5.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	71
5.1.2 Karakteristik Responden.....	73
5.1.3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik di Universitas Jember .....	74
5.1.4 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Profesi di Universitas Jember.....	76
5.1.5 Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember .....	78
<b>5.2 Pembahasan.....</b>	<b>80</b>
5.2.1 Karakteristik Responden.....	81
5.2.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap	

Akademik di Universitas Jember .....	83
5.2.3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Profesi di Universitas Jember .....	91
5.2.4 Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember .....	98
<b>5.3 Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>102</b>
<b>5.4 Implikasi Keperawatan .....</b>	<b>103</b>
<b>BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>104</b>
<b>6.1 Simpulan .....</b>	<b>104</b>
<b>6.2 Saran .....</b>	<b>105</b>
6.2.1 Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan.....	105
6.2.2 Bagi Mahasiswa.....	106
6.2.3 Bagi Penelitian Selanjutnya .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>113</b>

**DAFTAR TABEL**

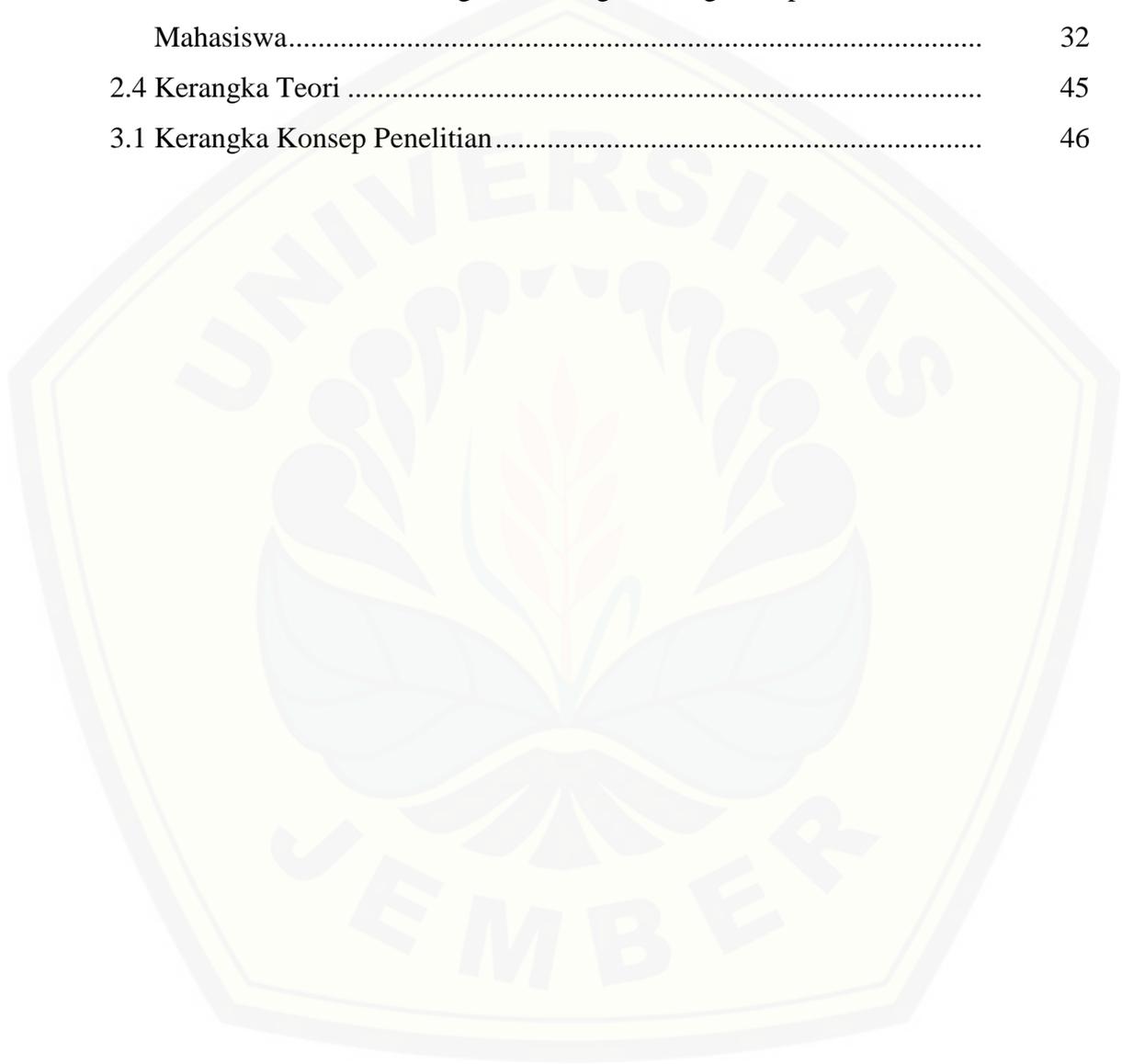
	Halaman
4.1 Variabel penelitian dan definisi operasional .....	55
4.2 <i>Blue Print</i> Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa .....	60
4.3 Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa .....	61
4.4 Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Setiap Dimensi .....	61
4.5 <i>Blue Print</i> Perbedaan Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tahap Akademik dan Tahap Profesi Sebelum dan Sesudah Uji Validitas .....	63
5.1 Distribusi Frekuensi Responden Tahap Akademik (n=93) dan Tahap Profesi (n=63) berdasarkan Jenis Kelamin dan Tahap Pendidikan, di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember Bulan April-Mei 2017 .....	73
5.2 Rerata Usia Responden Tahap Akademik (n=93) dan Tahap Profesi (n=63) di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember Bulan April-Mei 2017 .....	74
5.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik di Universitas Jember Bulan April-Mei 2017 (n=93).....	75
5.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik berdasarkan Setiap Indikator di Universitas Jember Bulan April-Mei 2017 (n=93) .....	75
5.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Profesi di Universitas Jember Bulan April-Mei 2017 (n=63).....	76
5.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Profesi berdasarkan Setiap Indikator di Universitas Jember Bulan April-Mei 2017 (n=63).....	77

5.7 Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember berdasarkan Uji <i>Mann-Whitney</i> (n=156).....	79
5.8 Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember berdasarkan Setiap Dimensi Menggunakan Uji <i>Mann-Whitney</i> (n=156) .....	79



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
2.1 Pengaruh Harapan terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	29
2.2 Hirarki Institusi Terbalik menurut Albrecht .....	30
2.3 Indikator Konteks Lembaga Dihubungkan dengan Kepuasan Mahasiswa.....	32
2.4 Kerangka Teori .....	45
3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	46



**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
A. Lembar <i>Informed</i> .....	114
B. Lembar <i>Consent</i> .....	115
C. Karakteristik Responden .....	116
D. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tahap Akademik .....	117
E. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tahap Profesi.....	121
F. Surat Ijin Studi Pendahuluan.....	125
G. Surat Keterangan Hasil Studi Pendahuluan .....	126
H. Surat Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas .....	128
I. Surat Persetujuan Uji Validitas dan Reliabilitas .....	129
J. Surat Selesai Uji Validitas dan Reliabilitas .....	130
K. Surat Permohonan Ijin Penelitian .....	131
L. Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	132
M. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	133
N. Hasil Analisa Data .....	141
O. Dokumentasi .....	154
P. Kartu Bimbingan Skripsi .....	157

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan tinggi keperawatan merupakan salah satu bidang pendidikan dengan peminat yang terus meningkat, hal ini melatar belakangi jumlah lembaga pendidikan tinggi keperawatan meningkat pula. Berdasarkan data jumlah perguruan tinggi yang berada di bawah binaan Kementerian Kesehatan dan Kementerian Pendidikan Nasional, pada tahun 2011 terdapat 600 perguruan tinggi yang telah menyelenggarakan Program Studi Keperawatan jenjang D3 dan 309 Program Studi Keperawatan jenjang S1. Menurut BAN-PT (2015), terdapat 664 program studi keperawatan yang terakreditasi di Indonesia. 552 kampus dengan akreditasi C, 105 lainnya memiliki akreditasi B, dan hanya 7 yang mempunyai akreditasi A. Semakin ketatnya persaingan ini menuntut adanya pengetahuan dan strategi pemasaran yang baik dari seluruh perguruan tinggi untuk menarik calon mahasiswa (Sumadi, 2010).

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Keberhasilan setiap fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi menjadi faktor penting sebagai capaian keberhasilan perguruan tinggi secara umum. Keberhasilan fakultas sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini khususnya adalah mahasiswa (Srinadi & Nilakusmawati, 2008).

Perguruan tinggi sebagai penyelenggara pendidikan tinggi, dituntut untuk selalu meningkatkan mutu manajemen dan daya saingnya. Salah satu isu strategis dalam mengembangkan mutu pendidikan adalah dengan melakukan *quality assurance* atau penjaminan mutu dalam menjaga, memantapkan dan meningkatkan mutu secara kontinu diperlukan upaya pemantauan dan penilaian mutu. Sebagai upaya perbaikan secara berlanjut dan dalam rangka menyelaraskan mutu lulusan dengan kebutuhan pelanggan maka dengan diterapkannya sistem penjaminan mutu pada perguruan tinggi, diharapkan akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa (Rikawarastuti, 2012). Kepuasan mahasiswa diukur dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan. Griffin (2002), menjelaskan tentang lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: keberwujudan (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayati, Fudholi & Sumarni, (2014) mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan tenaga administratif, diperoleh hasil secara umum bahwa elemen pelayanan di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yaitu karyawan belum memberikan kinerja sesuai dengan harapan mahasiswa yang ditandai dengan rentang nilai masing-masing *gap* (kesenjangan) tidak ada yang mendekati ideal yaitu nol (0). Nilai *gap* dari karyawan pada pelayanan pendidikan pada dimensi Berwujud (*tangibles*) dengan nilai *gap* -0,90, Keandalan (*reliability*) dengan nilai *gap* -0,90, Jaminan (*assurance*) nilai *gap* -0,90, Empati (*empathy*) dengan nilai *gap* -1,10 dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai *gap* -1,10. Secara ideal, nilai *gap*

antara harapan dan kinerja adalah 0 bahkan diharapkan akan bernilai positif. Semakin besar nilai negatif suatu *gap* pada suatu dimensi pelayanan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan kepada mahasiswa belum memenuhi harapan mahasiswa.

Kenyataannya, pelayanan dari lembaga pendidikan belum terlaksana secara maksimal, ketidakpuasan terhadap pelayanan masih banyak di keluhkan terutama pada staf akademik baik itu dari tim pengajar maupun birokrasi dengan karyawan bidang akademik. Staf akademik merupakan komponen penting dalam pengembangan dan pelaksanaan pendidikan tinggi dari berbagai disiplin ilmu harus tersedia dan dikembangkan secara terarah dan berlanjut (Nursalam & Efendi, 2012), namun pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan dalam bidang pendidikan, tidak hanya dilihat dari pelayanan akademik, tetapi juga dilihat dari pelayanan non-akademik, seperti dalam hal administrasi perkuliahan, dan lain sebagainya (Srinadi & Nilakusmawati, 2008).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Elvanita (2014) mengenai kepuasan mahasiswa keperawatan tentang kinerja dosen dalam proses pembelajaran menunjukkan hasil bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas tentang kinerja dosen dalam pembelajaran yaitu sebesar 50,6%. Dari kelima dimensi tingkat kepuasan ada tiga dimensi mayoritas mahasiswa merasa puas, dimensi tersebut meliputi: dimensi bukti langsung (*tangible*) sebesar 51,1%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 54,1%, dan dimensi empati (*empathy*) sebesar 55,8%. Dua dimensi lainnya mayoritas berada pada rentang cukup puas, dimensi tersebut meliputi dimensi keandalan (*reliability*) dengan jumlah presentase sebesar 45,9%

dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan jumlah presentase sebesar 40,8%. Dari hasil penelitian ini diharapkan dosen mampu meningkatkan kinerjanya dalam pembelajaran sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Pendidikan tinggi keperawatan sebagai sebuah sistem yang berlandaskan pada sistem pendidikan tinggi yang merupakan kesatuan dari staf akademik dan peserta didik yang mempunyai kemampuan serta potensi yang tinggi dalam profesi, ilmiah, belajar, dan kreasi yang tinggi (Nursalam & Efendi, 2012). Pendidikan tinggi keperawatan diharapkan dapat menghasilkan tenaga keperawatan profesional yang mampu mengadakan pembaruan dan perbaikan mutu pelayanan atau asuhan keperawatan, serta penataan perkembangan kehidupan profesi keperawatan secara terus menerus dan berkesinambungan (Mulyati, 2010).

Lembaga pendidikan keperawatan dituntut untuk mampu menghasilkan tenaga perawat yang profesional dan kompeten. Pendidikan tinggi keperawatan memiliki berbagai jenis dan jenjang, jenjang pendidikan tinggi keperawatan sendiri terdiri atas: Program Pendidikan D-III Keperawatan yang menghasilkan perawat generalis sebagai perawat vokasional, Program Pendidikan Ners terbagi menjadi tahap akademik dan tahap profesi, Program Magister Keperawatan yang menghasilkan perawat ilmuwan (*scientist*), Program Pendidikan Ners Spesialis, serta Program Pendidikan Doktor Keperawatan (Nursalam & Efendi, 2012). Program Pendidikan Ners disebut juga *first professional degree* atau tingkatan pertama untuk menjadi perawat profesional. Mahasiswa dalam proses menjadi

perawat profesional harus melewati dua tahap pendidikan keperawatan, yaitu tahap pendidikan akademik yang lulusannya mendapat gelar Sarjana Keperawatan (S. Kep) dan tahap pendidikan profesi yang lulusannya mendapat gelar Ners (Ns) (Nursalam, 2012). Kedua tahap pendidikan keperawatan ini harus diikuti, dikarenakan keduanya merupakan tahapan pendidikan yang tidak dapat dipisahkan antara satu sama lain.

Tahap akademik, mahasiswa akan lebih banyak menjalani proses pembelajaran di kampus dengan diberikan teori-teori dan konsep-konsep oleh dosen pengajar. Tahap profesi, proses pembelajaran secara langsung atau langsung terjun di lapangan dengan diharapkan mampu mempraktikkan teori-teori yang telah diperoleh ketika tahap akademik. Tahap profesi merupakan proses transformasi dari mahasiswa menjadi seorang perawat profesional (Nursalam, 2012).

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember (PSIK UNEJ) merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi keperawatan yang berlokasi di Kabupaten Jember, Jawa Timur. PSIK UNEJ adalah Program Studi yang setara dengan Fakultas pada lingkungan perguruan tinggi Universitas Jember. PSIK UNEJ telah resmi memperoleh akreditasi B dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dengan Nomor: 488/SK/BAN-PT/Akred/PN/XII/2014 untuk program pendidikan sarjana (S-1) serta program Pendidikan Profesi Ners. PSIK UNEJ sebagai institusi pendidikan tinggi keperawatan dengan visi mencetak lulusan ners memiliki dua tahap pendidikan yaitu tahap akademik (tahap S1) dan tahap profesi untuk menghasilkan tenaga

perawat profesional. Pada tahap akademik sendiri terdapat dua kategori yaitu mahasiswa reguler dan mahasiswa alih jenis dari pendidikan D3 menuju S1. Jumlah dosen yang ada di PSIK saat ini 30 dosen dengan lima teknisi laboratorium, sedangkan jumlah mahasiswa yang masih menempuh tahap akademik angkatan 2013-2016 sebesar 849 mahasiswa dan 132 mahasiswa tahap profesi.

Saat ini, PSIK UNEJ memiliki dua gedung yaitu Gedung Laboratorium Terpadu dan Gedung Dekanat yang masing-masing terdiri atas tiga lantai. Gedung Laboratorium Terpadu memiliki lima jenis laboratorium, yaitu: Laboratorium Dasar Keperawatan dan Keperawatan Dasar (DKKD), Laboratorium Jiwa dan Komunitas (JiKom), Laboratorium Maternitas dan Anak, Laboratorium Gawat Darurat serta Laboratorium Perawatan Keperawatan Medikal Bedah. Musala bagi mahasiswa terletak pada satu ruangan setiap lantai gedung laboratorium. Pada Gedung Dekanat, terdapat enam ruang kuliah, ruangan Dekan, Sekretaris I, Sekretaris II, Sekretaris III, bagian Perlengkapan, bagian Kemahasiswaan, PUMK, Tata Usaha (TU), bagian Kepegawaian dan bagian Akademik. Program Studi Ilmu Keperawatan UNEJ memiliki fasilitas ruang baca, sebuah lapangan futsal, dan kantin. Beberapa upaya juga telah dilakukan baik oleh Universitas Jember maupun Program Studi Ilmu Keperawatan itu sendiri dalam membantu menyalurkan aspirasi mahasiswa mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima, yaitu pertama evaluasi dosen oleh mahasiswa secara *online* setiap semester. Kedua, adanya kegiatan yang diadakan oleh Badan Perwakilan Mahasiswa (BPM) PSIK bernama *Open Talk* yang diadakan rutin

setiap tahun. Ketiga yaitu adanya kotak kritik dan saran, namun adanya kotak kritik dan saran ini tidak dimanfaatkan oleh mahasiswa dengan semestinya, mahasiswa tidak menuangkan keluhan atas pelayanan kampus pada kotak tersebut.

Studi pendahuluan dilakukan peneliti pada tanggal 6 – 14 Desember 2016 melalui wawancara terhadap sepuluh mahasiswa yang terdiri dari lima mahasiswa yang menempuh tahap akademik dan lima mahasiswa tahap profesi di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember. Hasil yang diperoleh dari wawancara lima mahasiswa tahap akademik, tiga mahasiswa tahap akademik merasa cukup puas dan dua lainnya merasa puas dengan kinerja dosen, teknisi laboratorium, dan staf namun masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan mahasiswa. Pada dimensi *assurance*, empat mahasiswa mengeluhkan mengenai kesibukan dosen sehingga beberapa perkuliahan tidak tepat waktu sampai dengan pembatalan perkuliahan sehingga koordinator mahasiswa harus mengatur ulang jadwal kuliah dan hutang kuliah tersebut kebanyakan menumpuk pada akhir semester sebelum ujian akhir dilaksanakan, tiga mahasiswa mengeluh dikarenakan beberapa SOP praktikum diserahkan dosen kepada teknisi untuk praktikum. Dimensi *Responsive*, tiga mahasiswa memiliki keluhan ketika mengurus surat, pengajuan proposal dan pencairan dana untuk kegiatan mahasiswa maupun urusan administrasi lain yang memakan waktu.

Dimensi *tangible*, empat mahasiswa tahap akademik mengatakan bahwa masih sering melihat penampilan staf yang bukan merupakan tim dosen yang berpenampilan kurang rapi. Empat mahasiswa mengeluhkan mengenai kurangnya

jumlah ruang kuliah yang tersedia di gedung PSIK UNEJ. Dua mahasiswa tahap akademik juga mengeluhkan bahwa mahasiswa merasa kurang nyaman ketika kelas digabung. Tiga mahasiswa mengeluhkan mengenai belum adanya gedung mushola tersendiri, sudah terdapat lapangan namun baru dapat digunakan untuk futsal sedangkan olahraga basket dan voli juga termasuk dalam unit kegiatan mahasiswa (ukm) yang ada di PSIK UNEJ. Sejumlah dua mahasiswa mengeluhkan waktu peminjaman buku yang hanya tiga hari dan tempat duduk yang dirasa kurang yaitu hanya berjumlah 13 tempat duduk di ruang baca. Sebanyak tiga mahasiswa mengatakan bahwa proyektor tidak jarang bermasalah, sehingga ketika perkuliahan berlangsung mahasiswa segera mencoba memperbaiki ataupun menukar dengan proyektor ruang lain dan dua diantaranya mengeluhkan beberapa kali masih harus mengambil atau mempersiapkan proyektor sendiri. Empat mahasiswa mengeluhkan mengenai beberapa pintu kamar mandi yang rusak.

Hasil wawancara kepada mahasiswa tahap profesi mengatakan bahwa tiga mahasiswa merasa sudah puas dan dua lainnya merasa sudah cukup puas terhadap pelayanan dari tim pengajar maupun staf bagian keprofesian. Tim dosen atau pembimbing dirasa rutin atau terjadwal untuk mengontrol dan membimbing mahasiswa yang berada di lapangan. Dimensi kepuasan yang banyak menimbulkan keluhan mahasiswa tahap profesi yaitu dimensi *tangible*, lima mahasiswa mengeluhkan tidak tersedianya proyektor khusus bagi mahasiswa profesi sehingga untuk kegiatan dengan menggunakan proyektor ketika berada di stase komunitas harus kontrak terlebih dahulu ataupun menunggu tidak dipakai

oleh mahasiswa tahap akademik, dan empat diantaranya mengeluhkan tidak adanya ruang kuliah (RK) bagi mahasiswa profesi untuk kegiatan bimbingan maupun kegiatan pra-kepaniteraan. Keluhan lain yaitu mengenai transportasi ketika berpindah stase antar provinsi dan tidak adanya jeda atau jeda yang minim untuk pergantian stase yang berimbas pada penyusunan laporan dan kegiatan bimbingan laporan hasil stase tersebut. Dimensi *emphaty*, mengenai biaya ketika yudisium profesi yang akan datang juga menjadi keluhan dua mahasiswa tahap profesi.

Mahasiswa dalam menjalani aktivitas belajar di sebuah lembaga pendidikan tentu memiliki harapan tertentu terhadap pelayanan yang didapatkan. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember telah memiliki akreditasi yang baik. Keberhasilan PSIK UNEJ sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan PSIK UNEJ memang masih belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan mahasiswa. Salah satu cara untuk mempertahankan dan meningkatkan akreditasi dapat dilakukan dengan melakukan survei kepuasan kepada mahasiswa, dikarenakan survei mengenai kepuasan mahasiswa termasuk dalam bahan pertimbangan pengajuan akreditasi sehingga wajar apabila akreditasi dikatakan sebagai cerminan kualitas suatu jurusan (Insani, 2014).

Pelayanan di sini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran staf PSIK UNEJ, mulai dari kebijakan pimpinan, kompetensi dosen, pelayanan karyawan, dan fasilitas fisik yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya. Mahasiswa yang merasa pelayanan

yang didapatkan sesuai dengan harapan, akan merasa puas terhadap proses yang berlangsung. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Simamora, 2012).

Banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, misalnya mutu pelayanan, keputusan saat memilih jurusan, kurikulum yang dimiliki jurusan, lingkungan dan lain-lain (Insani, 2014). Lingkungan merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, hal tersebut menjadi pendorong peneliti mengambil tema penelitian ini. Mahasiswa keperawatan tahap akademik yang secara proses pembelajaran berada di kampus sedangkan mahasiswa tahap profesi dengan stase pembelajaran di klinik dan di komunitas memungkinkan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi keperawatan. Berdasarkan paparan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis mengenai perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang dapat ditarik pada penelitian ini yaitu apakah ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mengidentifikasi karakteristik mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember;
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik di Universitas Jember;
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap profesi di Universitas Jember;
- d. Mengidentifikasi perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan sekaligus bahan masukan untuk perbaikan kedepannya pada bagian pelayanan yang kurang

memuaskan. Selain itu, tingkat kepuasan mahasiswa merupakan salah satu bahan penilaian yang dipertimbangkan dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan status akreditasi suatu perguruan tinggi, sehingga penting bagi perguruan tinggi

#### 1.4.2 Bagi Mahasiswa

Manfaat yang dapat diperoleh mahasiswa dari penelitian ini yaitu dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember dari segi pandangan mahasiswa tahap akademik dan tahap profesi profesi keperawatan sebagai pandangan mutu institusi berdasarkan pelayanan yang telah diberikan.

#### 1.4.3 Bagi Masyarakat

Tingkat kepuasan mahasiswa merupakan salah satu aspek penilaian untuk akreditasi suatu lembaga pendidikan sehingga hasil penelitian ini mampu memberi pandangan terhadap citra Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember di mata masyarakat dan status akreditasi juga dapat menjadi pertimbangan untuk memilih Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember sebagai tujuan melanjutkan pendidikan setelah menempuh pendidikan di sekolah menengah maupun lulusan ahli madya Keperawatan (D3) yang ingin melanjutkan pendidikan pada program pendidikan ners.

#### 1.4.4 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian-penelitian lebih lanjut terkait tema yang sama yaitu tingkat kepuasan khususnya

pada mahasiswa terhadap institusi pendidikan keperawatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan menurut mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember untuk bahan evaluasi institusi terkait.

### 1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian yang menjadi dasar dari penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Leli Elvanita (2014) yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa tentang Kinerja Dosen dalam Pembelajaran pada Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan di Fakultas Keperawatan USU”. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 233 mahasiswa. Analisa data penelitian ini menggunakan analisa univariat. Hasil penelitian menyatakan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas tentang kinerja dosen dalam pembelajaran yaitu sebesar 50,6%, dari hasil penelitian tersebut diharapkan dosen mampu meningkatkan kinerjanya dalam pembelajaran sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Penelitian lain yang menjadi dasar penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Hidayati, Fudholi & Sumarni (2014) yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta”. Penelitian yang digunakan adalah deskriptif melalui observasi populatif pada mahasiswa tingkat ke empat Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Data dikumpulkan secara prospektif dan data kuantitatif diperoleh menggunakan alat

penelitian berupa kuesioner. Hasil yang diperoleh secara umum bahwa elemen pelayanan di Fakultas Farmasi yaitu karyawan belum memberikan kinerja sesuai dengan harapan mahasiswa yang ditandai dengan rentang nilai masing-masing *gap* tidak ada yang mendekati ideal yaitu nol (0). Sehingga disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan kepada mahasiswa belum memenuhi harapan mahasiswa.

Penelitian saat ini dilakukan oleh Nikmatul Khoiriyah (2017) dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember”. Responden pada penelitian adalah mahasiswa yang sedang menempuh tahap akademik baik dari program reguler maupun program alih jenjang dan mahasiswa yang sedang menempuh tahap profesi. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Waktu penelitian dilakukan dari bulan April sampai dengan Mei 2017. Penelitian ini berupa komparatif dengan rancangan pendekatan *Cross Sectional*. Uji statistik yang digunakan oleh peneliti adalah uji *Mann-Whitney*.

## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Konsep Pendidikan Keperawatan**

#### **2.1.1 Hakikat Pendidikan Tinggi Keperawatan**

Pendidikan tinggi merupakan bagian dari pendidikan nasional yang dibuat untuk mempersiapkan peserta didik menjadi individu yang mempunyai kompetensi akademik dan profesional sehingga dapat menerapkan, mengembangkan, dan menciptakan ilmu pengetahuan serta teknologi. Oleh karena itu, Pendidikan keperawatan adalah proses pendidikan yang diselenggarakan di Perguruan Tinggi (PT) untuk menghasilkan berbagai lulusan Ahli Madya Keperawatan, Ners, Magister Keperawatan, Ners Spesialis, dan Doktor Keperawatan, sedangkan institusi pendidikan tinggi keperawatan merupakan institusi yang menyelenggarakan pendidikan keperawatan dalam bentuk fakultas, jurusan atau program studi yang merupakan bagian dari pendidikan tinggi/universitas/sekolah tinggi/ Institut dan Akademi (AIPNI, 2012). Pendidikan tinggi keperawatan berakar dari sistem pendidikan tinggi yang menjadi satu kesatuan dari tim pengajar dan peserta didik yang memiliki keahlian atau potensi yang tinggi dalam profesi, ilmiah, belajar, dan kreatifitas. Pendidikan tinggi keperawatan mempunyai peluang yang besar untuk berpartisipasi dalam pembangunan kesehatan masyarakat secara umum dan masyarakat keperawatan kesehatan secara khusus karena mempunyai sarana belajar dan penelitian yang memadai (Nursalam & Efendi, 2012).

### 2.1.2 Tujuan Pendidikan Keperawatan

Menurut Nursalam (2012), berdasarkan kerangka konsep yang telah dijelaskan di atas, isi pendidikan dan proses belajar mengajar diharapkan dapat disusun dan dikembangkan secara lebih terarah, sehingga institusi atau lembaga pendidikan keperawatan memiliki kemampuan untuk:

- a. Membentuk dan membina sikap dan tingkah laku profesional, sesuai dengan tuntutan profesi keperawatan;
- b. Memberikan dasar ilmu pengetahuan yang kukuh dan kuat, baik pada kelompok ilmu keperawatan maupun kelompok ilmu dasar atau penunjang;
- c. Membentuk keterampilan profesional keperawatan yang mencakup keterampilan intelektual, keterampilan teknis, dan keterampilan interpersonal yang diperlukan untuk pelaksanaan pelayanan atau asuhan keperawatan, mengembangkan diri pribadi, serta mengembangkan ilmu keperawatan secara memadai;
- d. Membentuk dasar etika keperawatan yang kukuh dan kuat, sebagai tuntutan utama dalam pelaksanaan asuhan keperawatan.

### 2.1.3 Jenis, Jenjang dan Beban Studi Pendidikan Keperawatan

Pendidikan tinggi keperawatan tumbuh dan berkembang menjadi berbagai jenis dan jenjang yang diperlukan dalam menghadapi berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat serta pembangunan kesehatan masyarakat di masa yang akan datang, dan memperhatikan berbagai tuntutan pembangunan keperawatan sebagai suatu profesi yang mandiri (Nursalam, 2012).

a. Jenis pendidikan keperawatan

- 1) Pendidikan vokasi, yaitu pendidikan yang diselenggarakan untuk mempersiapkan penerapan dan penguasaan keahlian keperawatan tertentu sebagai perawat vokasi.
- 2) Pendidikan akademik, yaitu pendidikan yang diselenggarakan untuk menguasai dan mengembangkan disiplin ilmu keperawatan.
- 3) Pendidikan profesi, yaitu pendidikan yang diselenggarakan untuk membentuk kemampuan dalam memecahkan masalah sains dan teknologi dalam bidang ilmu keperawatan, membentuk kemampuan dalam bidang pengambilan keputusan yang strategis dengan akuntabilitas dan tanggung jawab penuh terhadap tindakan keperawatan yang diberikan dibawah tanggung jawabnya (AIPNI, 2012).

b. Jenjang pendidikan tinggi keperawatan.

1) Program Pendidikan D-III Keperawatan

Program pendidikan D-III Keperawatan diselenggarakan untuk menghasilkan perawat generalis sebagai perawat vokasional (ahli madya keperawatan) yang ditumbuh kembangkan dengan landasan keilmuan yang kuat dan keprofesian yang kokoh. Tahap pendidikan ini lebih menekankan peserta didik dalam penguasaan sikap dan keterampilan pada bidang keprofesian yang berdasarkan ilmu pengetahuan yang memadai. Perawat generalis akan memiliki sikap, pengetahuan, dan keterampilan profesional dalam keperawatan sehingga dapat memberikan

pelayanan atau asuhan keperawatan umum kepada masyarakat yang membutuhkan dengan tetap berpedoman pada etika keperawatan (Nursalam dan Efendi, 2012).

## 2) Program Pendidikan Ners

Program pendidikan ners diselenggarakan untuk menghasilkan Sarjana Keperawatan dan perawat yang profesional. Pendidikan pada tahap ini bersifat pendidikan keprofesian atau pendidikan akademik yang profesional. Tahap pendidikan ini lebih menekankan pada penguasaan landasan keilmuan keperawatan, meliputi ilmu keperawatan dan ilmu-ilmu penunjangnya, penumbuhan dan pengembangan sikap, serta keterampilan profesional dalam bidang keperawatan. Jenjang pendidikan ini akan menghasilkan perawat generalis yang pada akhir pendidikan akan memperoleh gelar akademik sarjana keperawatan (S.Kep). Tahap kedua setelah tahap pendidikan akademik, yaitu program keprofesian atau pendidikan profesi yang pada akhir pendidikan akan memperoleh sebutan profesi “Ners” (Ns). Perawat profesional (ners= *“first profesional degree”*) dengan sikap, perilaku, dan kemampuan profesional, serta kemampuan dalam melaksanakan asuhan atau pelayanan keperawatan dasar (sampai dengan tingkat kerumitan tertentu) yang dilakukan secara mandiri. Program pendidikan ners mempunyai landasan keilmuan yang kokoh dan landasan keprofesian yang kuat sehingga sesuai dengan sifatnya sebagai pendidikan profesi (Nursalam, 2012).

### 3) Program Magister Keperawatan

Program magister keperawatan akan mencetak perawat (*scientist*) dengan sikap, tingkah laku dan kemampuan professional. (Nursalam & Efendi, 2012). Tujuan umum program magister ini adalah untuk menghasilkan lulusan yang mampu: mengembangkan dan menerapkan ilmu dan teknologi keperawatan sesuai bidang spesialisasi melalui kegiatan penelitian; mengembangkan diri secara terus menerus untuk meningkatkan kemampuan professional melalui upaya peningkatan kemampuas lulusan sesuai bidang spesialisasi; serta berfungsi sebagai anggota masyarakat yang kreatif, produktif, dan terbuka untuk menerima perubahan sehingga dapat memanfaatkan ilmu pengetahuan yang diperolehguna meningkatkan kesejahteraan kehidupan masyarakat (Simamora, 2009).

### 4) Program Pendidikan Spesialis Keperawatan

Program pendidikan spesialis keperawatan diselenggarakan untuk menghasilkan perawat ilmuan (Magister) dan profesional (*ners* spesialis, “*second profesional degree*”) yang memiliki sikap, tingkah laku, dan keterampilan profesional serta kemampuan yang memadai untuk melaksanakan asuhan atau praktik keperawatan spesialistik. *Ners* spesialis adalah ilmuan bidang ilmu keperawatan klinik yang memiliki kemampuan dan tanggung jawab sebagai ilmuan keperawatan klinik (Nursalam dan Efendi, 2012). Pendidikan Spesialis Keperawatan terdiri dari: Spesialis Keperawatan Maternitas, Spesialis Keperawatan Anak, Spesialis

Keperawatan Medikal Bedah, Spesialis Keperawatan Jiwa, dan Spesialis Keperawatan Komunitas. Pendidikan spesialis tersebut di atas akan berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan keperawatan dan kebutuhan pengembangan ilmu.

#### 5) Program Pendidikan Doktor Keperawatan

Program doktor keperawatan diselenggarakan dan diarahkan pada setiap lulusan yang memiliki kompetensi sebagai berikut: (a) menumbuh kembangkan konsep ilmu pengetahuan, teknologi dalam bidang keahliannya melalui berbagai penelitian yang dilakukan, (b) mengelola, mengorganisir, memimpin dan mengembangkan program penelitian (c) pendekatan secara multi-interdisiplin dalam berkarya dibidang keperawatan (AIPNI, 2012).

#### c. Beban Studi

Pendidikan keperawatan dilaksanakan dengan sistem kredit semester berdasarkan Kurikulum Pendidikan Tinggi (KPT) dalam Undang-undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Beban studi pendidikan keperawatan untuk semua jenjang sesuai Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Permenristek) Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, sebagai berikut:

- 1) Diploma Tiga Keperawatan memiliki beban studi 110-120 SKS.
- 2) Pendidikan Ners memiliki beban studi pada tahap akademik antara 144-160 SKS, dan pada tahap Profesi memiliki beban studi antara 36-50 SKS.

- 3) Magister Keperawatan memiliki beban studi antara 36-50 SKS.
- 4) Spesialis Keperawatan memiliki beban studi antara 36-50 SKS.
- 5) Beban studi program Doktor bagi peserta yang berpendidikan magister (S2) sebidang sekurang-kurangnya 40 SKS yang dijadwalkan untuk empat semester dengan lama studi selama-lamanya sepuluh (10) semester. Beban studi program doktor bagi peserta yang berpendidikan magister (S2) tidak sebidang sekurang-kurangnya 52 SKS yang dijadwalkan untuk lima semester dengan lama studi selama-lamanya sebelas (11) semester.

#### 2.1.4 Penjaminan Mutu Pendidikan Keperawatan

- a. Setiap penyelenggara pendidikan keperawatan harus melakukan program penjaminan mutu pendidikan untuk menjamin mutu *intake*, *proses* dan *output* lulusan.
- b. Program penjaminan mutu dapat dilakukan secara internal maupun eksternal. Penjaminan mutu internal dilakukan dengan membentuk badan jaminan mutu internal, sedangkan penjaminan mutu eksternal dapat melibatkan lembaga penjaminan mutu independen yang diakui pemerintah.
- c. Penjaminan mutu pendidikan keperawatan perlu ditetapkan bahwa untuk dapat melanjutkan pendidikan profesi ke jenjang lebih tinggi, seperti dari Ners generalis ke pendidikan Ners spesialis, diperlukan paling sedikit pengalaman kerja 2 (dua) tahun di bidang profesinya termasuk *internship*.
- d. Dalam rangka penjaminan mutu pendidikan keperawatan terutama pendidikan di wahana praktik mahasiswa, perlu ditetapkan peluang untuk memperoleh pengakuan kepakaran sebagai Ners Konsultan dari para sejawat Ners Spesialis

sejenis dapat diberikan setelah Ners Spesialis mendapatkan pengalaman kespesialisasiannya paling sedikit 5 (lima) tahun di bidang kepakarannya melalui berbagai kegiatan ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan secara nasional dan atau internasional.

## 2.2 Definisi Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dalam Sarjono, 2007). Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno & Retnoningsih, 2012). Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Oliver dalam Supranto, 2011). Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Simamora, 2012).

### 2.2.1 Manfaat Kepuasan

Beberapa manfaat kepuasan menurut Sari (2009) adalah:

- a. Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang.
- b. Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik.

- c. Kepuasan pelanggan merupakan aset perusahaan terpenting.
- d. Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
- e. Pelanggan makin kritis dalam memilih produk.
- f. Pelanggan puas akan kembali.
- g. Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.

### 2.2.2 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2004), faktor-faktor yang pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- b. Harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- c. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
- d. *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut. pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang

cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

- e. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

### 2.2.3 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan adalah merupakan suatu hal yang sangat diharapkan oleh pengelola jasa, sehingga dengan diketahuinya tingkat kepuasan pelanggan ini pihak pengelola jasa dapat membuat perencanaan bagi kemajuan perusahaan di masa yang akan datang. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Menurut Supranto (2011), pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:

- a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
- b. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah menuju perbaikan.

Kotler (2009) mengemukakan empat metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran Pelanggan

Setiap perusahaan yang berorientasi terhadap pelanggan perlu memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan pelanggan. Adapun metode yang digunakan bisa dikirim via pos ataupun menyediakan saluran telepon khusus.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya, banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei baik melalui kuesioner, pos, telepon maupun dengan wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- a. *Directly report satisfaction*

Pengukuran dengan cara ini dilakukan secara langsung melalui beberapa pertanyaan tentang kepuasan terhadap suatu produk.

- b. *Derived satisfaction*

Yaitu merupakan pertanyaan yang menyangkut dua hal utama yakni tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja produk atau perusahaan pada atribut-atribut relevan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual produk atau perusahaan bersangkutan (*perceived performance*).

c. *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan, kedua saran untuk melakukan perbaikan.

d. *Importance performance analysis*

Responden diminta untuk merangkai beberapa atribut dan penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut. Selain itu responden diminta untuk merangkai seberapa baik kinerja dalam masing-masing atribut tersebut.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pembeli atau memanfaatkan potensial produk atau jasa perusahaan dan pesaing. Lalu mereka menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Dengan adanya penemuan tersebut diharapkan mampu memperbaiki kualitas pelayanan yang ada.

4. *Lost Customer Analysis*

Pada metode ini perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah beralih ke perusahaan lain, dengan harapan akan diperoleh informasi penyebab beralihnya ke perusahaan lain agar perusahaan dapat mengevaluasi kekurangan perusahaan kemudian mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan untuk selanjutnya.

#### 2.2.4 Kepuasan Pelayanan

Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui hal-hal sebagai berikut (Satrianegara & Saleha, 2009):

a. Komunikasi dari mulut ke mulut

Informasi yang diperoleh dari pelanggan yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan tersebut.

b. Kebutuhan pribadi

pelanggan selalu membutuhkan pelayanan yang tersedia sebagai kebutuhan pribadi yang tersedia pada waktu dan tempat sesuai dengan kebutuhan. Pelanggan mengharapkan adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan dalam keadaan apapun.

c. Pengalaman masa lalu

pelanggan yang pernah mendapatkan pelayanan yang memuaskan akan membagikan pengalaman dan meneruskan informasi mengenai apa yang dirasakan kepada masyarakat umum sehingga masyarakat mendapat gambaran sekaligus akan berimbas pada bagaimana persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang dilakukan oleh personil institusi.

d. Komunikasi eksternal

Sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan kesehatan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan-kelebihan yang dimiliki suatu institusi akan mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan oleh masyarakat.

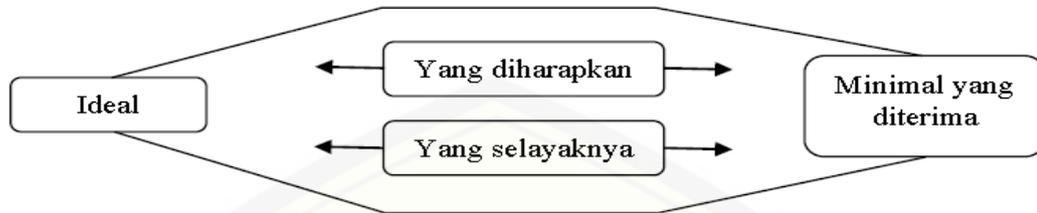
### 2.3 Definisi Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Suharno & Retnoningsih, 2012), didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi. Sarjono (2007) mengemukakan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010 dalam Purwandani, dkk 2016). Mengacu pada definisi-definisi tersebut, kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan mahasiswa pada perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi.

#### 2.3.1 Harapan Mahasiswa sebagai Pelanggan Pendidikan

Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena selama menjalani masa studi, mahasiswa membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan, seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan. Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah (Iksan, 2013).

Pengaruh harapan terhadap kepuasan mahasiswa digambarkan oleh Middie (Nasution dalam Sopiadin, 2010) sebagai berikut:



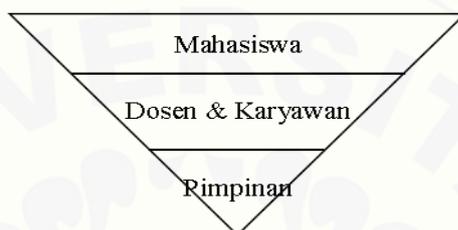
Gambar 2.1 Pengaruh Harapan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dari gambar diatas dapat dikatakan bahwa antara yang diharapkan dengan yang ideal tidak boleh terlalu jauh dengan yang diterima. Semakin dekat yang diterima dengan yang selayaknya atau yang ideal, akan semakin dapat dipenuhi kepuasan mahasiswa. Perguruan Tinggi yang membangun harapan tinggi kepada semua mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan-harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan *hardware (non human element)*, *software (human element)*, kualitas *hardware* dan kualitas *software* dan nilai tambah dari proses pembelajaran (Sopiadin, 2010).

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, namun apabila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola

suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan hal ini dimaksudkan agar timbul kepuasan dari pelanggan (Supranto, 2011).

Gambaran mengenai pentingnya kepuasan mahasiswa pada suatu institusi dapat terlihat dari piramida berikut ini:



Gambar 2.2 Hirarki Institusi Terbalik menurut Albretcht (dalam Sopiadin, 2010)

Berdasarkan piramida tersebut menggambarkan bahwa kepuasan mahasiswa yang berada di bagian atas piramida, yang berarti menyiratkan hubungan yang berorientasi pada pentingnya menempatkan mahasiswa sebagai pelanggan institusi. Hal ini berdampak pada struktur kekuasaan perguruan tinggi tanpa mengurangi kewenangan pemimpin yang juga sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dijelaskan pula bahwa peran pemimpin atau senior dan menengah dalam memberikan dukungan dan wewenang kepada karyawan dan pelajar bukan mengawasi mereka.

a. Kebijakan Pimpinan

Kebijakan Pimpinan dalam hal ini merupakan kebijakan yang dibuat oleh pimpinan untuk mengatur perilaku tiap orang, seperti dosen, karyawan dan mahasiswa serta organisasi secara umum. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan

Berry (1990 dalam Iksan, 2013) ada 4 (empat) karakteristik pemimpin yang diharapkan untuk dapat menciptakan pelayanan yang unggul, yaitu:

1) Visi Pelayanan

Pemimpin memandang kualitas pelayanan sebagai kunci sukses, memandang pelayanan sebagai bagian integral bagi masa depan organisasi, dan meyakini secara fundamental bahwa pelayanan yang superior merupakan strategi yang mendatangkan keuntungan, strategi untuk menang.

2) Standar tinggi

Pemimpin bercita-cita untuk menciptakan pelayanan yang legendaris, mereka menyadari bahwa pelayanan yang baik tidaklah cukup untuk membedakan organisasinya dengan organisasi lainnya.

3) Gaya kepemimpinan lapangan

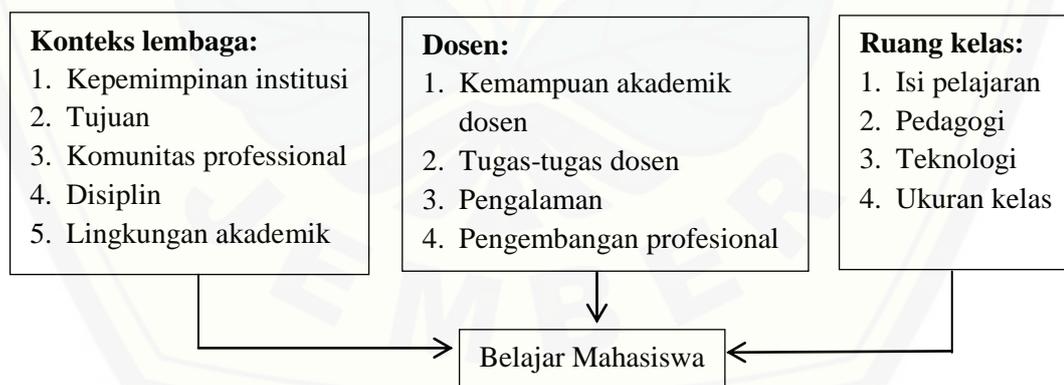
Suatu kondisi dimana pemimpin selalu siap membimbing bawahan dan atau mahasiswa, tanpa henti melatih, memuji, memperbaiki, mempengaruhi, mengarahkan, mendengarkan. Mereka menekankan pada komunikasi pribadi dua arah karena mereka mengetahui bahwa ini cara terbaik untuk memberi bentuk, substansi, dan kredibilitas bagi visi pelayanan dan cara terbaik.

4) Integritas

Pemimpin yang menghargai bawahan dan mahasiswa yang melakukan hal yang benar walaupun tidak memberikan keuntungan atau bahkan membutuhkan biaya (Andira & Subroto, 2010).

Hubungan kebijakan pimpinan dengan kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan bahwa Perguruan tinggi yang memiliki standar mutu yang tinggi akan dapat mempengaruhi para calon mahasiswa yang betul-betul ingin menuntut ilmu untuk masuk ke perguruan tinggi tersebut. Hal ini juga akan mempengaruhi tingkat prestasi dan kepuasan mahasiswa baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan yang kesemuanya itu termasuk dalam mutu internal perguruan tinggi. Meyer dalam laporan monitoring kualitas sekolah yang dilakukan pada tahun 2000 menyebutkan bahwa untuk mengetahui bagaimana hubungan mutu dengan terhadap belajar siswa dapat dilihat pada tiga aspek, yaitu konteks sekolah, guru dan ruang kelas (Sopiatin, 2010).

Berikut gambar hubungan antara konteks lembaga, dosen dan ruang kelas terhadap belajar mahasiswa (Sopiatin, 2010).



Gambar 2.3 Indikator Konteks Lembaga Dihubungkan dengan Kepuasan Mahasiswa

Dari gambar di atas terlihat jelas hubungan antara antara konteks lembaga, dosen dan ruang kelas terhadap belajar mahasiswa. Hal yang sama juga akan terjadi pada konteks kebijakan pimpinan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan

mengacu pada gambar yang dibuat oleh Mayer diatas, dapat peneliti asumsikan konteks kepuasan mahasiswa yang dalam penelitian ini dikaitkan dengan persepsi mahasiswa tentu dapat dilakukan terhadap kebijakan pimpinan.

#### b. Kompetensi Dosen

Menurut Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, dosen adalah seorang pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sedangkan kompetensi dalam pasal 1 UU tentang Guru dan Dosen merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati dan oleh guru dan dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan (Dikti, 2010). Oleh karena itu, kompetensi dosen adalah kemampuan individu dosen yang berkaitan dengan profesinya sebagai tenaga pengajar yang mencakup kemampuan kognitif, afektif, psikomotorik dan sosial.

##### 1) Macam-macam kompetensi tersebut adalah sebagai berikut:

###### a) Kompetensi Andragogik atau pedagogik

Mengutip dari BSNP bahwa yang dimaksud dengan kompetensi pedagogis adalah kemampuan dalam mengelola peserta didik meliputi; pemahaman wawasan dan landasan kependidikan; pemahaman tentang peserta didik; pengembangan kurikulum atau silabus dan RPP, perancangan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran yang mendidik dan dialogis; evaluasi hasil belajar; pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya (Musfah, 2011).

b) Kompetensi kepribadian

Kompetensi kepribadian adalah kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang dosen terkait dengan akhlak, moralitas, kestabilan mental dan religiusitas. BSNP menjelaskan kompetensi kepribadian yaitu kemampuan kepribadian yang berakhlak mulia, mantap, stabil dan dewasa, arif dan bijaksana, menjadi teladan, mengevaluasi diri, mengembangkan diri dan religius (Musfah, 2011).

c) Kompetensi sosial

Kompetensi sosial merupakan kemampuan pendidik sebagai bagian dari masyarakat untuk; berkomunikasi lisan dan tulisan, menggunakan teknologi komunikasi dan informasi secara fungsional, bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, orang tua siswa dan bergaul dengan santun dengan masyarakat sekitar (BSNP dalam Musfah, 2011).

d) Kompetensi profesional

Kompetensi profesional adalah kemampuan penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam yang meliputi; konsep struktur dan metode keilmuan atau teknologi atau seni yang menaungi atau koheren dengan materi ajar; materi ajar di dalam kurikulum sekolah; hubungan konsep antar mata pelajaran terkait; penerapan konsep keilmuan dalam kehidupan sehari-hari; dan kompetisi secara profesional dalam konteks global dengan melestarikan nilai dan budaya nasional (BSNP dalam Musfah, 2011).

## 2) Indikator kompetensi

Menurut Saputra dan Suwandi sebagaimana yang dikutip oleh Hamzah (2008) dosen memiliki indikator kompetensi sebagai berikut:

### a) Kemampuan membuat rencana pembelajaran meliputi:

- (1) Merencanakan pengorganisasian bahan ajar.
- (2) Merencanakan pengelolaan kegiatan belajar mengajar .
- (3) Merencanakan pengelolaan kelas.
- (4) Merencanakan penggunaan media dan sumber belajar.
- (5) Merencanakan penilaian prestasi mahasiswa untuk kepentingan pembelajaran.

### b) Kemampuan dalam praktik mengajar, terdiri dari:

- (1) Penggunaan metode dan bahan latihan sesuai dengan tujuan mengajar.
- (2) Berkomunikasi dengan mahasiswa.
- (3) Mendemonstrasikan hasanah metode mengajar.
- (4) Mendorong dan menggalakan keterlibatan mahasiswa dalam pembelajaran.
- (5) Mendemonstrasikan penguasaan mata pelajaran dan relevansinya.
- (6) Mengorganisasi waktu, ruang, bahan, dan perlengkapan pembelajaran.
- (7) Melaksanakan evaluasi pencapaian siswa dalam proses pembelajaran.

### c. Pelayanan Karyawan

Pelayanan adalah suatu tindakan atau kinerja, penampilan yang salah satu bagian dapat ditawarkan kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat dirasa dan tidak menghasilkan sesuatu apa yang dimiliki. Hal ini merupakan hasil yang tidak mungkin dihubungkan dengan hasil fisik (Kotler dalam Sarjono, 2007). Karyawan adalah Pegawai yang diangkat oleh Universitas di seluruh Indonesia atau Perguruan Tinggi (PT) yang dalam kegiatannya tidak melakukan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Majelis Wali Amanat UI, 2003). Menurut Martensen & Gronholdt (2001, dalam Nugroho dkk., 2005) untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan organisasi kerja, diperlukan karyawan yang memiliki kompetensi yang baik pada semua tingkatan manajemen organisasi. Jadi, pelayanan karyawan adalah upaya atau kegiatan yang dilakukan oleh karyawan perguruan tinggi untuk memberikan *service* kepada mahasiswa sesuai dengan tugas dan kewajibannya.

#### 2.3.2 Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Mahasiswa dalam proses belajar di suatu institusi tentu akan mengharapkan adanya kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan mahasiswa harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh personil institusi selama proses belajar karena dengan meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka akan menggambarkan kualitas atau mutu pelayanan yang kemudian akan berefek positif terhadap citra institusi tersebut. Jadi, keterkaitan antara kepuasan dan mutu pelayanan adalah: bila mutu pelayanan berkualitas atau tinggi maka kepuasan

pelanggan akan meningkat atau tinggi. Dengan kata lain, pelanggan akan puas atau sangat puas bila kualitas atau mutu pelayanan dapat dipercaya, diandalkan dan teruji.

Kepuasan dan mutu pelayanan layanan merupakan dua hal yang tak terpisahkan. Beberapa pakar telah berhasil mengidentifikasi 10 faktor utama yang menentukan mutu pelayanan yang meliputi: *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communications, credibility, security, understanding or knowing the customer and tangibles*. Kesepuluh dimensi tersebut dalam pengukurannya dapat dirangkum menjadi lima faktor saja yaitu: (1) bukti langsung (*tangibles*), (2) kehandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) empati (*emphaty*).

### 2.3.3 Indikator Kepuasan Mahasiswa

Menurut Parasuraman, Zimbardo, Leippe, L, & Valarie Z. (1991, dalam Rokhmah, 2012) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

- a. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan, misalnya mengenai penyediaan sarana yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen institusi untuk memberikan pelayanan tepat waktu,

dimensi ini berkaitan dengan keinginan dan atau kesiapan staf untuk melayani. Dimensi ini merefleksikan persiapan institusi sebelum memberikan pelayanan.

- b. Kepastian atau jaminan (*assurance*), yaitu suatu keadaan di mana institusi memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil institusi, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji institusi terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya. Dimensi kepastian atau *assurance* ini merupakan gabungan dari dimensi:

- 1) Kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan;
- 2) Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan;
- 3) Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan kepada pelanggan dan keamanan operasinya.

- c. Berwujud (*tangibles*), yaitu bukti fisik dari pelayanan, bisa berupa fasilitas fisik perlengkapan dan peralatan yang digunakan dan sarana komunikasi untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya (Sopiatin, 2010).

Dimensi tersebut berkaitan dengan peralatan dan fasilitas yang digunakan serta personel dan materi komunikasi yang digunakan.

d. Empati (*emphaty*) merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati institusi terhadap kebutuhan mahasiswa adalah dengan adanya pemahaman personil institusi kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya, sehingga diharapkan akan timbul kemudahan dalam melaksanakan hubungan personil institusi-mahasiswa, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi empati ini merupakan gabungan dari dimensi:

- 1) Akses (*accses*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan;
- 2) Komunikasi (*communication*) merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan;
- 3) Pemahaman kepada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika pekerja itu sendiri mengalaminya.

- e. Keandalan (*reliability*), berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu, akurat, handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab dengan yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya, serta konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. *Reliability* mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti bahwa perusahaan memberikan pelayanan secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan layanan sesuai jadwal yang disepakati. Secara umum dimensi *reliability* merefleksikan konsistensi dan kehandalan dari kinerja perusahaan.

#### 2.3.4 Strategi Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Wilkaningtyas, 2002):

a. *Frequency Marketing Programs*

Hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai, atau dengan kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan. Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mengembangkan hubungan kemitraan tersebut adalah dengan *customer data base*, yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibina jangka panjang.

b. *Superior Customer Service*

Perusahaan perlu menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada pesaingnya, sehingga dibutuhkan dana yang besar dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang tinggi. Strategi ini akan menarik pelanggan melalui pelayanan yang lebih unggul, namun akan membebankan harga yang lebih pada jasanya.

c. *Unconditional Guarantee or Extraordinary Guarantee*

Perusahaan mengembangkan *augmented service* terhadap *core service*-nya, misalnya dengan memberikan pelayanan purnajual yang baik. Fungsi utama garansi adalah mengurangi resiko kerugian pelanggan sebelum dan sesudah pembelian jasa, sekaligus memaksa perusahaan yang bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan.

d. Penanggulangan Keluhan yang Efektif

Menurut Wilkaningtyas (2002), terdapat enam aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu:

- 1) Empati terhadap pelanggan yang marah;
- 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan penyediaan jasa harus segera menanggapi keluhan pelanggan;
- 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan dan *win-win* solution di mana penyedia jasa dan pelanggan sama-sama diuntungkan;
- 4) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan;

- 5) Peningkatan kinerja perusahaan;
- 6) Memberdayakan karyawan sehingga berani mengambil keputusan sendiri berkaitan dengan tugasnya.

### 2.3.5 Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor kunci sukses dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono & Anastasia (2003), meliputi:

a. Mendengarkan suara pelanggan (*listening the voice of customer*)

Riset terhadap pelanggan menyatakan bahwa kekuatan dan kelemahan pelayanan perusahaan berasal dari perspektif orang-orang yang merasakannya, sedangkan riset terhadap non-pelanggan menyatakan bagaimana *competitor* memberikan pelayanan yang selanjutnya digunakan sebagai dasar perbandingan. Dengan mendengarkan suara pelanggan secara sistematis (*systematic listening*) akan mengarahkan pembuat keputusan untuk bisa membuat keputusan yang berhubungan dengan atribut pelayanan.

b. Memberikan pelayanan yang handal (*service reliability*)

Lima indikator mutu pelayanan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *reliability* adalah karakteristik yang paling penting dalam menilai kualitas pelayanan.

c. Memberikan *basic service*

*Basic service* sangat erat dengan reliabilitas. Pelanggan menginginkan *basic service*, mengharapkan pelayanan yang fundamental dan bukan sekedar janji-janji.

d. *Service design*

*Service design* melibatkan pandangan holistic terhadap system pelayanan disamping pengelolaan lebih akurat.

e. Pemulihan (*recovery*)

Seringkali institusi kurang mendorong pelanggan untuk memecahkan masalah yang ada, tidak memberikan otoritas karyawan untuk memecahkan masalah dengan segera, tidak melakukan investasi system komunikasi dan informasi waktu resolusi masalah pelayanan. banyak pelanggan tidak puas dan tidak mengadu secara langsung karena tidak mengetahui prosedurnya. Institusi dapat mengatasi keengganan dan memperbaiki *recovery service* dengan tiga cara:

- 1) Mendorong pelanggan mengadu dan membuat mudah prosedurnya
- 2) Merespon secara cepat dan personal
- 3) Mengembangkan system resolusi masalah

f. *Surprising customer*

Dimensi-dimensi proses pelayanan memberikan *surprise* pada pelanggan dengan kecepatan penyampaian yang handal, kesopanan, keramahan, *competence*, komitmen atau pemahaman karyawan (*understanding*).

g. *Fair play*

Pelanggan mengharapkan mereka diperlakukan secara jujur. Pelanggan akan merasa sakit hati dan kehilangan kepercayaan jika tidak menerima pelayanan seperti yang diharapkan atau seperti yang dijanjikan. Kejujuran mendasari semua harapan pelanggan.

#### h. *Teamwork*

Institusi harus aktif membina *teamwork* yang melibatkan orang-orang dari berbagai bidang fungsional. Untuk itu diperlukan pertemuan-pertemuan untuk membangun komunikasi, memiliki tujuan bersama, berbagi pengalaman, penetapan system imbalan yang langsung dikaitkan dengan hasil atau kinerja, system pelatihan *cross training employee* dari berbagai segi dalam rantai pelayanan.

#### i. *Employee research*

*Employee research* sama pentingnya dengan *customer research*, karena karyawan adalah pelanggan internal dan mereka orang-orang yang bisa menilai kualitas pelayanan internal. Karena kualitas pelayanan eksternal dipengaruhi pula oleh kualitas pelayanan internal, maka dari itu pengukuran kualitas pelayanan sangat esensial.

#### j. *Servant leadership*

Memperbaiki kualitas pelayanan melibatkan dan membutuhkan tipe kepemimpinan khusus yang disebut *servant leadership*. *Servant leader* dituntut mampu melayani, membantu karyawan, mengarahkan karyawan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

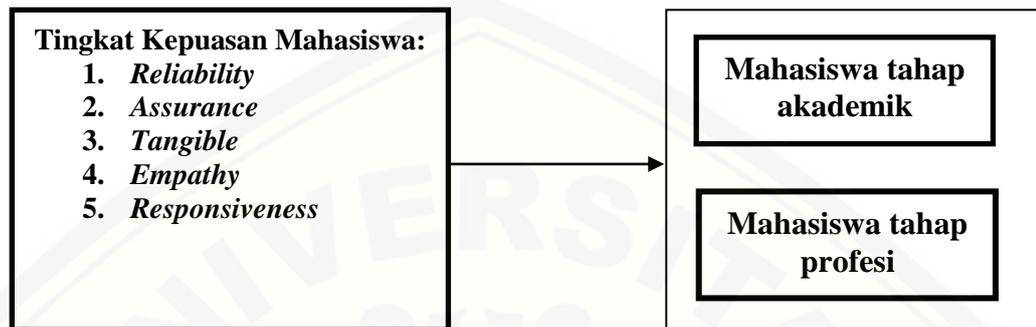
2.4 Kerangka Teori



Gambar 2.4 Kerangka Teori (adaptasi <sup>1</sup> Dikti, 2012, <sup>2</sup> Sopiadin, 2010, <sup>3</sup> Nursalam, 2012, <sup>4</sup> Nursalam & Efendi, 2012, <sup>5</sup> AIPNI, 2012, <sup>6</sup>Simamora, 2012, <sup>7</sup> Rikawarastuti, 2012, <sup>8</sup> Parasuraman, Zimbardo, Leippe, L, & Valarie Z. (1991, dalam Rokhmah, 2012)).

### BAB 3. KERANGKA KONSEP

#### 3.1 Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian

Keterangan

 : Diteliti

 : Diteliti

#### 3.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian merupakan jawaban sementara penelitian, perkiraan sementara, dugaan, atau dalil sementara yang kebenarannya akan dibuktikan pada suatu penelitian (Notoatmodjo, 2012). Hipotesis  $H_a$  digunakan ketika terdapat prasangka peneliti berdasarkan penelitian sebelumnya (Arikunto, 2010). Hipotesis pada penelitian ini adalah  $H_a$  diterima yaitu terdapat perbedaan

tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember. Hipotesis  $H_a$  diterima apabila nilai  $p\ value < 0,05$  dan  $H_a$  ditolak apabila nilai  $p\ value > 0,05$ .



## **BAB 4. METODE PENELITIAN**

### **4.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat objektif, mencakup pengumpulan data kuantitatif, dan menggunakan metode pengujian statistik. Desain penelitian ini adalah penelitian analisis komparatif untuk membandingkan dua kelompok dengan variabel tertentu dengan pendekatan *cross sectional* (Notoatmodjo, 2012). Pendekatan *cross sectional* dilakukan dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan atau sekali waktu antara variabel independen dan variabel dependen (Nursalam, 2013), setiap subjek penelitian hanya diobservasi satu kali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Rancangan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember.

### **4.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **4.2.1 Populasi Penelitian**

Populasi penelitian adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2015). Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember pada tahap akademik dan tahap profesi. Populasi yang

digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa keperawatan tahap akademik mulai angkatan 2013 sampai 2015 dengan jumlah mahasiswa sebanyak 532 mahasiswa dan mahasiswa profesi sebanyak 132 mahasiswa sehingga jumlah populasi seluruhnya sebanyak 664 mahasiswa pada periode waktu April – Mei 2017.

#### 4.2.2 Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak, cara ini dipakai jika anggota populasi dianggap homogen (Setiadi, 2007).

Penentuan sampel yang ditempuh peneliti dengan cara membuat undian agar seluruh populasi memperoleh peluang terpilih yang sama besar. Metode undian tersebut dilakukan dengan langkah-langkah:

- a. Meminta data daftar mahasiswa pada bagian akademik kampus, data yang diperlukan yaitu daftar nama mahasiswa akademik angkatan 2013, 2014, dan 2015, serta daftar nama mahasiswa profesi angkatan 18 dan 19;
- b. Peneliti memberikan nomor urut, untuk mahasiswa akademik nomor awal dimulai dari mahasiswa angkatan 2013 kemudian dilanjutkan dengan angkatan

2014 dan yang terakhir angkatan 2015. Mahasiswa profesi, pemberian nomor urut dimulai dari angkatan 18 kemudian angkatan 19;

- c. Peneliti menyiapkan kertas untuk undian yang terbagi menjadi tiga tempat. Tempat pertama untuk angka ratusan, pada mahasiswa akademik dimulai dari angka 0 sampai 5 sedangkan pada mahasiswa profesi terdiri atas angka 0 dan 1. Tempat kedua untuk angka puluhan, baik pada tahap akademik maupun profesi dimulai dari angka 0 sampai 9. Tempat ketiga untuk angka satuan, angka dimulai dari 1 hingga 9 hal ini berlaku sama untuk tahap akademik dan tahap profesi;
- d. Peneliti melakukan pengambilan undian tersebut dimulai dari angka ratusan sampai satuan dengan didampingi rekan, kemudian langsung memberikan tanda pada kode nomor calon sampel hingga mencapai jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu 93 mahasiswa tahap akademik dan 63 mahasiswa tahap profesi.

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu rumus *slovin*. Rumus *slovin* digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 532 mahasiswa tahap akademik dan 132 mahasiswa tahap profesi. Derajat kesalahan yang ditetapkan dalam penelitian sampel adalah 10%. Alasan peneliti menggunakan derajat kesalahan 10% karena peneliti ingin mencoba lebih rendah dari taraf signifikansi 5% agar tidak terlampaui berat dalam penentuan jumlah sampel.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

Berdasarkan rumus diatas, maka peneliti menghitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n_1 &= \frac{N}{1 + Nd^2} & n_2 &= \frac{N}{1 + Nd^2} \\ &= \frac{532}{1 + 532 (0,01)} & &= \frac{132}{1 + 132 (0,01)} \\ &= \frac{532}{1 + 5,32} & &= \frac{132}{1 + 1,32} \\ &= \frac{532}{6,32} & &= \frac{132}{2,32} \\ &= 84,2 & &= 56,9 \\ &= 84 \text{ mahasiswa akademik} & &= 57 \text{ mahasiswa profesi} \end{aligned}$$

Keterangan:

$n_1$  = besar sampel minimal mahasiswa tahap akademik

$n_2$  = besar sampel minimal mahasiswa tahap profesi

$N$  = jumlah populasi

$d$  = derajat kesalahan yang digunakan yaitu 0,1

Peneliti juga mengantisipasi adanya sampel yang *drop out* sebanyak 10% (Sastroasmoro & Ismael, 2010), besar sampel yang dibutuhkan dihitung menggunakan rumus:

$$n' = \frac{n}{1 - f}$$

maka besar sampel yang dibutuhkan adalah:

$$n_1' = \frac{84}{1-0,1}$$

$$n_2' = \frac{57}{1-0,1}$$

$$n_1' = \frac{84}{0,9}$$

$$n_2' = \frac{57}{0,9}$$

$$n_1' = 93,33$$

$$n_2' = 63,33$$

$$n_1' = 93 \text{ mahasiswa akademik}$$

$$n_2' = 63 \text{ mahasiswa profesi}$$

keterangan:

$n_1'$  = Jumlah sampel mahasiswa tahap akademik setelah dikoreksi

$n_2'$  = Jumlah sampel mahasiswa tahap profesi setelah dikoreksi

$n$  = Jumlah sampel berdasarkan estimasi sebelumnya

$f$  = Prediksi persentase sampel *drop out* (10%)

Jadi, sampel penelitian diketahui total jumlah sampel sebanyak 156 responden yang terdiri dari 93 responden mahasiswa tahap akademik dan 63 responden mahasiswa tahap profesi.

#### 4.2.3 Kriteria Sampel

##### a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target terjangkau dan akan diteliti (Nursalam 2013). Kriteria inklusi pada penelitian ini terdiri dari:

- 1) Bersedia menjadi responden;
- 2) Merupakan mahasiswa dinyatakan aktif menempuh tahap pendidikan akademik dan tahap profesi keperawatan;
- 3) Mahasiswa tahap akademik berada pada semester ke-empat, enam dan delapan.

b. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah mengeluarkan subyek yang memenuhi kriteria inklusi sehingga tidak dapat menjadi responden (Nursalam, 2013). Kriteria eksklusi penelitian ini terdiri dari:

- 1) Mahasiswa dalam kondisi sakit, ijin, ataupun tanpa keterangan sehingga tidak berada di kampus ketika pengambilan data.

#### **4.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember (PSIK UNEJ).

#### **4.4 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dimulai sejak pembuatan proposal penelitian pada bulan Mei 2016 sampai Januari 2017. Waktu pengambilan data penelitian ini dihitung pada bulan April hingga Mei 2017. Analisa data dan penyusunan hasil dilakukan pada bulan Juni sampai Agustus 2017. Penelitian dipublikasikan pada bulan September 2017.

#### 4.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah proses perumusan, atau pemberian arti makna pada masing-masing variabel untuk kepentingan akan komunikasi dan replikasi, agar memberikan pemahaman yang sama kepada setiap orang mengenai variabel-variabel yang diangkat dalam waktu penelitian (Setiadi, 2007). Definisi operasional dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel independen yaitu tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap profesi. Penjelasan definisi operasional dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala	Hasil
1	Variabel Independen : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik	Penilaian kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik mengenai pelayanan yang diberikan oleh personil intitusi pendidikan selama menjalani perkuliahan yang diukur dalam satu kali pengambilan data	1. Tampilan ( <i>Tangibles</i> ) 2. Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empati ( <i>Empathy</i> ) (Sopiatin, 2010); (Parasuraman, Zimbardo, Leippe, L, & Valarie Z., 1991 (dalam Rokhmah, 2012))	Kuesioner dengan pertanyaan nomor 1-55. Kuesioner ini terdiri dari empat pilihan jawaban untuk setiap indikator dimensi (diadopsi dan dimodifikasi dari Rikawarastuti, 2012)	Ordinal	Nilai dikategorikan: Tidak puas = 55 – 96,25 Cukup puas = 96,26 – 137,50 Puas = 137,51 – 178,25 sangat puas = 178,26 – 220
			a) <i>Tampilan (Tangibles)</i>	Kuesioner <i>tangible</i> dengan nomor 1-23	Ordinal	
			b) <i>Kehandalan (Reliability)</i>	Kuesioner <i>reliability</i> dengan nomor 24-30	Ordinal	
			c) <i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>	Kuesioner <i>responsiveness</i> dengan nomor 31-35	Ordinal	
			d) <i>Jaminan (Assurance)</i>	Kuesioner <i>assurance</i> dengan nomor 36-43	Ordinal	
			e) <i>Empati (Empathy)</i>	Kuesioner <i>empathy</i> dengan nomor 44-55	Ordinal	

2	Variabel Independen : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Profesi	Penilaian kepuasan mahasiswa keperawatan tahap profesi mengenai pelayanan yang diberikan oleh personil intitusi pendidikan selama menjalani perkuliahan yang diukur dalam satu kali pengambilan data	1. Tampilan ( <i>Tangibles</i> ) 2. Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empati ( <i>Empathy</i> ) (Sopiatin, 2010); (Parasuraman, Zimbardo, Leippe, L, & Valarie Z., 1991 (dalam Rokhmah, 2012))	Kuesioner dengan pertanyaan nomor 1-55. Kuesioner ini terdiri dari empat pilihan jawaban untuk setiap indikator dimensi (diadopsi dan dimodifikasi dari Rikawarastuti, 2012)	Ordinal	Nilai dikategorikan: Tidak puas = 55 – 96,25 Cukup puas = 96,26 – 137,50 Puas = 137,51 – 178,25 sangat puas = 178,26 – 220
			a) <i>Tampilan (Tangibles)</i>	Kuesioner <i>tangible</i> dengan nomor 1-23	Ordinal	
			b) <i>Kehandalan (Reliability)</i>	Kuesioner <i>reliability</i> dengan nomor 24-30	Ordinal	
			c) <i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>	Kuesioner <i>responsiveness</i> dengan nomor 31-35	Ordinal	
			d) <i>Jaminan (Assurance)</i>	Kuesioner <i>assurance</i> dengan nomor 36-43	Ordinal	
			e) <i>Empati (Empathy)</i>	Kuesioner <i>empathy</i> dengan nomor 44-55	Ordinal	

## 4.6 Pengumpulan Data

### 4.6.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder.

#### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh sendiri oleh peneliti dari hasil pengukuran, pengamatan dan survei untuk menjawab masalah riset secara khusus (Istijanto, 2007). Data primer dari penelitian ini adalah data hasil pengisian kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Data ini akan memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember berdasarkan dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, badan atau instansi atau lembaga yang secara rutin mengumpulkan data dan bukan oleh peneliti sendiri (Istijanto, 2007). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data yang diambil di bagian akademik, bagian keprofesian, bagian kepegawaian dan bagian perlengkapan PSIK UNEJ meliputi jumlah mahasiswa yang menempuh tahap akademik (angkatan 2013-2015) dan mahasiswa yang menempuh tahap profesi, jumlah dosen, serta informasi umum mengenai kampus PSIK UNEJ.

#### 4.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu pendekatan yang dilakukan pada subjek dalam penelitian (Nursalam, 2013). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Kuesioner adalah suatu cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan membagikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan kepada responden (Setiadi, 2007). Kuesioner penelitian diisi sendiri oleh responden dengan petunjuk yang telah tercantum pada lembar kuesioner dan dengan didampingi oleh peneliti agar dapat memfasilitasi responden yang mengalami kesulitan dalam pengisian kuesioner.

Tahapan pengumpulan data oleh peneliti dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

##### a. Langkah Administrasi

- 1) Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengurus surat ijin penelitian kepada pihak Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.
- 2) Menentukan responden penelitian sesuai dengan kriteria inklusi, yaitu merupakan mahasiswa PSIK Universitas Jember aktif yang sedang menempuh tahap akademik (minimal berada pada semester empat dan maksimal semester delapan) dan tahap profesi angkatan 18 dan angkatan 19.
- 3) Mengajukan ijin dan kesepakatan kepada responden untuk menjadi sampel.

b. Langkah Teknis

- 1) Peneliti memberikan penjelasan kepada calon responden tentang tujuan, manfaat dari penelitian yang dilakukan, dan proses dari pengisian kuesioner.
- 2) Peneliti meminta calon responden untuk membaca dan menandatangani lembar persetujuan sebagai tanda kesediaan untuk menjadi subjek penelitian dengan jaminan kerahasiaan atas jawaban yang diberikan.
- 3) Peneliti memberikan lembar instrumen yang berisi tentang kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa PSIK Universitas Jember. Responden mengisi kuesioner dengan cara membuat tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang dipilih.
- 4) Peneliti menarik kembali lembar kuesioner yang telah diisi dan menganalisa data yang telah terkumpul.

#### 4.6.3 Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpul data yang digunakan oleh peneliti berupa pernyataan dalam lembar kuesioner yang didapat dari buku-buku dan penelitian-penelitian sebelumnya. Kuesioner tentang kepuasan mahasiswa ini diadopsi dan dimodifikasi dari Rikawarastuti (2012). Kuesioner yang diberikan berupa pernyataan yang terdiri dari 55 pertanyaan berdasarkan lima dimensi kepuasan, masing-masing diukur dengan empat buah pilihan jawaban.

Dimensi *tangible* nomor 1-23, dimensi *reliability* nomor 24-30, dimensi *responsiveness* nomor 31-35, dimensi *assurance* 36-43, dan dimensi *empathy* nomor 44-55, akan dihitung skornya dengan menggunakan skala likert dengan

pilihan jawaban yang tersedia di kuesioner. Pernyataan *favorable*, sangat tidak setuju (skor 1), tidak setuju (skor 2), setuju (skor 3) dan sangat setuju (skor 4). Pernyataan *unfavorable*, sangat tidak setuju (skor 4), tidak setuju (skor 3), setuju (skor 2) dan sangat setuju (skor 1).

Tabel 4.2 *Blue Print* Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Indikator	Pernyataan		Jumlah Butir
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Kepuasan mahasiswa	a. <i>Tangible</i>	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 21, 22, 23	3, 10, 12, 18, 20,	23
	b. <i>Reliability</i>	25, 26, 28, 30	24, 27, 29	7
	c. <i>Responsiveness</i>	31, 32, 33, 34	35	5
	d. <i>Assurance</i>	36, 38, 39, 40, 41, 42, 43	37	8
	e. <i>Empathy</i>	46, 47, 48, 49, 51, 54, 55	44, 45, 50, 52, 53	12
				55

Untuk memudahkan penilaian tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember, maka perlu dilakukan penghitungan panjang kelas interval. Dalam penelitian ini, banyaknya kelas interval yang digunakan sebesar 4 (empat), yaitu: tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Menurut Sudjana (2008), rumus statistik untuk menentukan panjang kelas interval (p) adalah:

$$p = \frac{\text{rentang}}{\text{banyaknya kelas}} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya kelas}}$$

$$p = \frac{220 - 55}{4} = \frac{165}{4} = 41,25$$

Setelah dilakukan penghitungan panjang kelas interval tingkat kepuasan mahasiswa, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3 Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Nilai	Kategori
55 - 96,25	Tidak puas
96,26 – 137,5	Cukup puas
137,51 - 178,25	Puas
178,26 - 220	Sangat puas

Panjang kelas interval untuk lima dimensi tingkat kepuasan didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4 Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Setiap Dimensi

Dimensi	Rentang			
	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
<i>Tangible</i>	23 - 40,25	40,26 – 57,50	57,51 – 74,75	74,76 – 92
<i>Reliability</i>	7 – 12,25	12,26 – 17,50	17,51 – 22,75	22,76 – 28
<i>Responsiveness</i>	5 – 8,75	8,76 – 12,50	12,51 – 16,25	16,26 – 20
<i>Assurance</i>	8 – 14	15 - 20	21 – 26	27 – 32
<i>Empathy</i>	12 – 21	22 – 30	31 – 39	40 – 48

#### 4.6.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas adalah suatu indeks ukur yang menunjukkan sejauhmana ketepatan instrumen dalam mengukur suatu data, sedangkan reliabilitas adalah kemampuan suatu instrumen untuk menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama (Hastono, 2007). Uji validitas dan uji reliabilitas membutuhkan jumlah responden minimal 20 responden untuk mendapatkan distribusi nilai hasil pengukuran yang mendekati nilai normal (Notoatmodjo, 2012). Tempat uji

validitas dan reliabilitas dilakukan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember pada program S1 keperawatan dan program profesi ners yang memiliki karakteristik hampir sama dengan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember dengan akreditasi B baik untuk program S1 keperawatan maupun program profesi ners.

Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas sebanyak dua kali yaitu: pada tanggal 23 – 30 Januari 2017 dan pada tanggal 20 – 24 Februari 2017 terhadap 20 mahasiswa tahap akademik dan 20 mahasiswa tahap profesi. Uji validitas untuk kuesioner menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* ( $r$ ) dasar keputusan adalah valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf signifikan tertentu, artinya instrumen memenuhi kriteria validitas (Setiadi, 2007). Responden yang digunakan masing-masing sebanyak 20 mahasiswa, sehingga  $r$  tabel = 0,444. Hasil uji validitas menunjukkan terdapat 55 item pernyataan yang valid dari 60 item pernyataan. Pernyataan kuesioner yang tidak valid terdiri dari dua pernyataan pada dimensi *tangible*, dua pernyataan pada dimensi *reliability*, dan satu pernyataan pada dimensi *assurance*.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Croanbach Alpha*. Hastono (2007) menyatakan bahwa untuk mengetahui reliabilitas suatu alat ukur yaitu dengan membandingkan nilai  $r$  hasil dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hasil  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel. Dasar pengambilan keputusan adalah reliabel jika nilai  $\alpha >$  0,6 (Arikunto, 2010). Hasil uji reliabilitas

diperoleh hasil pada S1 menunjukkan nilai *alpha cronbach*  $0,984 > 0,6$ , maka 55 pertanyaan dinyatakan reliabel, dan pada profesi ners menunjukkan nilai *alpha cronbach*  $0,982 > 0,6$ , maka 55 pertanyaan juga dinyatakan reliabel.

Tabel 4.5 *Blue Print* Perbedaan Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tahap Akademik dan Tahap Profesi Sebelum dan Sesudah Uji Validitas

Variabel	Indikator	No	Pernyataan		Jumlah Butir	Variabel	Pernyataan		keterangan	Jumlah Butir			
			Favorable	Unfavorable			Favorable	Unfavorable					
Tingkat kepuasan mahasiswa tahap akademik dan profesi sebelum uji validitas	a. <i>Tangible</i>	1	✓		25	Tingkat kepuasan mahasiswa tahap akademik dan profesi sesudah uji validitas	✓		Valid	23			
		2	✓				✓				Valid		
		3		✓				✓			✓	Valid	
		4	✓					✓				Valid	
		5	✓					✓				Valid	
		6	✓					✓				Valid	
		7	✓					✓				Valid	
		8	✓					✓				Valid	
		9	✓					✓				Valid	
		10		✓							✓	Valid	
		11	✓								✓	Valid	
		12		✓							✓	Valid	
		13	✓								✓	Valid	
		14	✓								✓	Valid	
		15	✓								✓	Valid	
		16	✓								✓	Valid	
		17		✓								✓	Tidak valid
		18		✓								✓	Tidak valid
		19	✓									✓	Valid
		20		✓								✓	Valid
		21	✓									✓	Valid
		22		✓								✓	Valid
		23	✓									✓	Valid
		24	✓									✓	Valid
		25		✓								✓	Valid
b. <i>Reliability</i>		26		✓	9			✓	Valid	7			
		27	✓				✓				Valid		
		28	✓				✓				Valid		
		29		✓				✓			Valid		
		30	✓					✓			Valid		
		31		✓				✓			Valid		
		32	✓					✓			Valid		
		33		✓							✓	Tidak valid	
		34		✓							✓	Tidak valid	
c. <i>responsiveness</i>		35	✓		5		✓		Valid	5			
		36		✓				✓			Valid		
		37	✓					✓			Valid		
		38	✓					✓			Valid		
		39		✓							✓	Valid	
d.		40	✓		9		✓		Valid	8			

<i>assurance</i>	41	✓		✓	Valid
	42	✓		✓	Valid
	43		✓		Tidak Valid
	44	✓		✓	Valid
	45	✓		✓	Valid
	46	✓		✓	Valid
	47	✓		✓	Valid
	48	✓		✓	Valid
e. <i>empathy</i>	49		✓		Valid
	50		✓		Valid
	51	✓		✓	Valid
	52	✓		✓	Valid
	53	✓		✓	Valid
	54	✓		✓	Valid
	55		✓		Valid
	56	✓		✓	Valid
	57		✓		Valid
	58		✓		Valid
	59	✓		✓	Valid
	26	✓		✓	Valid
			60		55

## 4.7 Pengelolaan Data

### 4.7.1 Editing

*Editing* merupakan pemeriksaan daftar pertanyaan yang telah diisi oleh responden. Pemeriksaan daftar pertanyaan ini dapat berupa kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, dan relevansi jawaban dari responden (Setiadi, 2007). Proses *editing* dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti sendiri dengan mengecek kelengkapan hasil kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi.

### 4.7.2 Coding

*Coding* merupakan pemberian tanda atau megklasifikasikan jawaban dari para responden ke dalam kategori tertentu (Setiadi, 2007). *Coding* adalah mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Pemberian kode pada suatu penelitian akan membantu dalam proses *data entry*

atau memasukkan data (Notoatmodjo, 2012). Pemberian kode pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Usia (Data Numerik)
- b. Kriteria Mahasiswa
  - 1) Tahap akademik diberi kode 1;
  - 2) Tahap profesi diberi kode 2.
- c. Jenis Kelamin
  - 1) Laki-Laki diberi kode 1;
  - 2) Perempuan diberi kode 2.
- d. Variabel Independen
  - 1) Pernyataan yang mendukung atau positif (*favorable coding*) sistem pernyataan sebagai berikut.
    - a) Sangat Tidak Setuju diberi kode 1;
    - b) Tidak Setuju diberi kode 2;
    - c) Setuju diberi kode 3;
    - d) Sangat Setuju diberi kode 4.
  - 2) Pernyataan yang tidak mendukung atau negatif (*unfavorable*) sistem *coding* pernyataan sebagai berikut.
    - a) Sangat Tidak Setuju diberi kode 4;
    - b) Tidak Setuju diberi kode 3;
    - c) Setuju diberi kode 2;
    - d) Sangat Setuju diberi kode 1.

3) Variabel Tingkat Kepuasan mahasiswa dengan kategori sebagai berikut.

- a) Nilai 55-96,25 = diberi kode 1 = tidak puas
- b) Nilai 96,26-137,5 = diberi kode 2 = cukup puas
- c) Nilai 137,51-178,25= diberi kode 3 = puas
- d) Nilai 178,26-220 = diberi kode 4 = sangat puas

#### 4.7.3 *Processing/entry*

*Process entry* berarti memasukkan data yang telah diubah sesuai kode dalam bentuk angka atau bilangan pada analisis *software* tertentu (Notoatmodjo, 2010). Data-data tersebut berkaitan dengan variabel penelitian yaitu data tentang tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember.

#### 4.7.4 *Cleaning*

*Cleaning* data merupakan suatu proses dalam pengolahan data yang berupa cara pembersihan data yaitu dengan cara melihat variabel data apakah data sudah dikatakan benar atau belum dan memeriksana kembali kelengkapan data. Hasil yang diperoleh dari *cleaning* didapatkan bahwa tidak ada kesalahan sehingga seluruh data dapat digunakan (Notoatmodjo, 2010). Data yang tidak sesuai dihapus. Jika data yang telah dimasukkan ke dalam komputer sudah benar maka tidak perlu dilakukan *cleaning* (Setiadi, 2007).

#### 4.7.5 Tabulasi Data

Tabulasi adalah pengelompokan data yang sudah sesuai dengan penelitian kemudian dimasukkan pada tabel.

### 4.8 Analisa Data

Data yang diambil adalah data kuantitatif yaitu berupa angka hasil. Data yang telah diolah kemudian dianalisa sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan (Setiadi, 2007). Data adalah karakteristik atau sifat dari sesuatu yang diteliti. Terdapat banyak variasi data pada suatu penelitian, termasuk variabel yang dirumuskan dalam tujuan penelitian dan kerangka konsep (Notoatmodjo, 2012). Analisa data pada penelitian ini tujuannya untuk mengetahui dan menganalisa tentang perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat.

#### 4.8.1 Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul dengan tidak membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014). Analisis univariat pada penelitian ini dilakukan untuk menganalisis data mengenai karakteristik responden (usia, jenis kelamin, dan tahap pendidikan), dan data tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan berdasarkan dimensi bukti fisik, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi

empati dengan perhitungan berupa distribusi tabel frekuensi dan persentase berdasarkan semua variabel serta pembahasan tentang gambaran variabel yang diamati.

#### 4.8.2 Analisis Bivariat

Analisis Bivariat adalah teknik statistik digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya akan diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2014). Penelitian ini menggunakan skala data ordinal, menurut Sujarweni (2015) analisis data nominal dan ordinal lebih cocok menggunakan statistik non parametrik, serta menggunakan uji *mann-whitney* sebagai uji analisis. Uji *mann-whitney* digunakan untuk dua kelompok sampel yang tidak saling berhubungan (independen) dan sampel tidak harus diambil dari populasi yang berdistribusi normal. Uji *Mann-Whitney* digunakan untuk mengetahui dan menganalisa ada atau tidaknya perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi. Tingkat kepercayaan pada penelitian ini adalah 95%  $\alpha < 0,05$  jadi apabila nilai *p value*  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima, artinya ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember.

#### 4.9 Etika Penelitian

Penelitian yang berkaitan dengan manusia sebagai subyek tidak boleh bertentangan dengan etik, penelitian wajib mempertimbangkan etika. Setiap penelitian dibutuhkan pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan yang melibatkan antara pihak yang diteliti, pihak peneliti, dan masyarakat yang akan memperoleh dampak dari hasil penelitian tersebut (Notoatmodjo, 2012). Masalah

etik penelitian terdiri dari *informed consent*, kerahasiaan, keanoniman, keadilan, dan kejujuran (Potter & Perry, 2005).

#### 4.9.1 Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)

*Informed consent* merupakan pernyataan kesediaan dari subyek penelitian untuk diambil datanya dan ikut serta dalam penelitian. Sebelum pelaksanaan penelitian, peneliti terlebih dahulu memberikan penjelasan kepada responden. Penjelasan tersebut meliputi tujuan penelitian, manfaat yang akan didapatkan, jaminan anonimitas dan kerahasiaan informasi yang diperoleh dari responden. Selama proses tersebut responden dapat memahami hal-hal yang telah disampaikan oleh peneliti. Peneliti menanyakan apakah ada yang kurang jelas, jika semua informasi dirasa jelas oleh responden maka peneliti meminta persetujuan untuk menjadi responden, dan setelah responden setuju, peneliti memberikan lembar *informed consent* untuk ditandatangani oleh responden.

#### 4.9.2 Kerahasiaan (*Confidentially*)

Kerahasiaan pada penelitian ini dilakukan dengan cara informasi apapun yang berkaitan dengan responden dijamin dirahasiakan. Peneliti tidak mencantumkan identitas responden (*anonymity*), nama responden pada lembar alat ukur, peneliti hanya memberikan kode responden untuk pendokumentasian hasil penelitian. Kerahasiaan informasi atau data yang diperoleh hanya akan digunakan dalam penelitian ini saja serta akan dimusnahkan setelah proses pelaporan penelitian diterima sebagai hasil penelitian yang sah.

#### 4.9.3 Kejujuran (*Veracity*)

Kejujuran yang diberikan peneliti kepada responden ditunjukkan dengan memberikan informasi secara jujur dan jelas berkaitan dengan penelitian sehingga responden tidak merasa curiga dan cemas ketika berpartisipasi dalam penelitian. Responden juga diharapkan memberikan kejujuran dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### 4.9.4 Asas Kemanfaatan (*beneficience*)

Penggunaan asas kemanfaatan pada penelitian ini yaitu dilakukan dengan cara menjelaskan secara detail manfaat, tujuan, dan teknik penelitian kepada responden. Manfaat penelitian ini dapat teridentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember, diharapkan dapat menjadi masukan bagi institusi dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan institusi. Penelitian ini tidak menimbulkan resiko apapun karena tidak melakukan intervensi yang dapat mengancam jiwa.

## BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang simpulan dan saran dari penelitian “Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah informasi berdasarkan tujuan umum dan tujuan khusus penelitian. Beserta saran sebagai rekomendasi setelah diketahui hasil dari penelitian. Berikut ini beberapa simpulan dan saran yang didapat dari hasil penelitian.

### 6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember sebagai berikut:

- a. karakteristik responden tahap akademik sebagian besar terdiri atas mahasiswa perempuan dengan rata-rata usia 20,74 tahun, begitu pula responden tahap profesi sebagian besar merupakan mahasiswa perempuan, dengan rata-rata usia 24,6 tahun.
- b. tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik, sebagian besar berada pada kategori puas dan tidak terdapat responden yang merasa tidak puas terhadap layanan institusi;
- c. tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap profesi, sebagian besar berada pada kategori puas dan tidak terdapat responden yang merasa tidak puas maupun sangat puas terhadap layanan institusi;

- d. tidak ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember.

## 6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil dan pembahasan penelitian tersebut adalah:

### 6.2.1 Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

- a. penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk pihak pimpinan, dosen dan staf PSIK Universitas Jember untuk dapat mengoptimalkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia maupun fasilitas yang ada di PSIK Universitas Jember, meskipun pada penelitian ini responden sebagian besar telah merasa puas namun pada beberapa poin pernyataan membutuhkan perhatian untuk dapat diperbaiki, pada fasilitas-fasilitas ataupun pelayanan yang telah dirasakan responden berada dalam kategori puas pun membutuhkan konsistensi agar tetap memberikan persepsi puas kepada mahasiswa;
- b. berlatar belakang oleh kuesioner yang digunakan peneliti, institusi pendidikan diharapkan dapat menyusun alat ukur yang lebih spesifik untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa sesuai dengan kondisi yang ditempuh oleh mahasiswa tahap akademik dan tahap profesi;
- c. hasil dan pembahasan dari penelitian ini dapat digunakan menjadi suatu referensi dalam proses pembelajaran mahasiswa terkait mata kuliah manajemen keperawatan khususnya tentang mutu pelayanan keperawatan

### 6.2.2 Bagi Mahasiswa

- a. penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran riil bagi mahasiswa keperawatan, khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember tentang bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa saat ini;
- b. penelitian ini diharapkan dapat memotivasi mahasiswa untuk berani mengungkapkan kritik dan saran demi membangun pelayanan PSIK yang lebih optimal, dapat melalui media yang telah tersedia seperti: kotak saran, maupun ketika pelaksanaan program *open talk*.

### 6.2.3 Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember. Penelitian lanjutan perlu dilakukan untuk menyempurnakan pembahasan dan aplikasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa untuk dapat meningkatkan kualitas layanan perguruan tinggi. Penelitian lanjutan dapat berupa:

- a. mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa;
- b. mengadakan penelitian lanjutan dengan menggunakan metode-metode penelitian lainnya untuk dapat membandingkan hasil penelitian sekaligus melakukan evaluasi perkembangan tingkat kepuasan mahasiswa.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Asosiasi Institusi Pendidikan Ners Indonesia (AIPNI). 2012. *Draft Naskah Akademik Sistem Pendidikan Keperawatan di Indonesia*. [serial online]. <http://hpeq.dikti.go.id/>. [diakses 14 Juni 2016].
- Amelia, Miranda A.F. 2016. *Perbandingan Tingkat Depresi antara Mahasiswa yang Tinggal dengan Orang Tua dan Tinggal Sendiri pada Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. [serial online]. <http://repository.umy.ac.id/>. [diakses 9 Juli 2017].
- Andira & Subroto. 2010. *Pengaruh Perilaku Kepemimpinan dan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan Lini Depan Perusahaan Jasa*. Malang: Ilmu Manajemen Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asmuji. 2013. *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). 2015. *Direktori Hasil Akreditasi Program Studi*. [serial online]. <http://jdih.ristekdikti.go.id/>. [07 Desember 2016].
- Dermawan, D. 2013. *Pengantar Keperawatan Profesional*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (DIKTI). 2010a. *Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)*. [serial online]. <http://spm.ristekdikti.go.id/>. [diakses 13 Agustus 2016].
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (DIKTI). 2010b. *Pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi..* [serial online]. <http://sipma.ui.ac.id/>. [diakses 07 September 2017].
- Elvanita, L. 2014. *Kepuasan Mahasiswa tentang Kinerja Dosen dalam Pembelajaran pada Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan di Fakultas Keperawatan USU*. [serial online]. <http://repository.usu.ac.id/>. [diakses 29 Mei 2016].
- Griffin, J. 2002. *Customer loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hamzah. B.U. 2008. *Profesi Kependidikan: Problema, Solusi, dan Reformasi Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hastono, S. 2007. *Analisa Data Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Hidayati, Fudholi & Sumarni. 2014. *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta*. [serial online]. <http://journal.uad.ac.id/>. [diakses 29 Mei 2016].
- Iksan. 2013. *Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen, dan Pelayanan Karyawan terhadap Penjaminan Mutu Internal dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa*. [serial online]. <http://eprints.ums.ac.id/26380/>. [diakses 22 Juni 2016].
- Insani, A.S. 2014. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Pemilihan Jurusan Menggunakan Structural Equation Modeling (SEM)*. [serial online]. <http://eprints.undip.ac.id/>. [diakses 7 Desember 2016].
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Istijanto. 2007. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Jember University. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Jember University Press.
- Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia. 2016. *Rekap Nasional Semester 2016/2017 Ganjil*. [serial online]. <http://forlap.ristekdikti.go.id/>. [diakses 14 Desember 2016].
- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 232/U/2000, tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa. [serial online]. <http://telkomuniversity.ac.id/>. [diakses 13 Agustus 2016].
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Loyola, I. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar*. [serial online]. <http://repository.unhas.ac.id/>. [diakses 4 Juli 2017].
- Lumintang, S.S. 2012. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Askes terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Inap B di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*. [serial online]. <https://ejournal.unsrat.ac.id/>. [diakses 10 Juli 2017].

- Majelis Wali Amanat Universitas Indonesia Nomor: 01 /SK/MWA-UI/2003 tentang Anggaran Rumah Tangga. [serial online]. [mwa.ui.ac.id/](http://mwa.ui.ac.id/). [diakses 13 Agustus 2016].
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Mubarak, W.I., dkk. 2007. *Promosi Kesehatan Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muin, R. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kampus*. [serial online]. <http://repository.unhas.ac.id:4002/digilib/>. [diakses 23 Juni 2016].
- Mulyati. 2010. *Masa Depan Profesi Keperawatan*. [serial online]. <http://Profesikeperawatan.co.id/masa-depan-profesi-keperawatan.pdf>. [diakses 26 Juli 2016].
- Musfah, J. 2011. *Peningkatan Kompetensi Guru: Melalui Pelatihan dan Sumber Belajar Teori dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Ilmu dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, et all. 2005. *Factors Affecting Teaching and Learnings Satisfaction: Students Perspective as A Consumer of Higher Education*. [serial online]. <http://www.mercubuana.ac.id>. [diakses 8 Agustus 2016].
- Nursalam & Efendi. 2012. *Pendidikan dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2013. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oroh, Rompas, & Pondaag. 2014. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan*. [serial online]. <http://ejournal.unsrat.ac.id/>. [diakses 4 Juli 2017].
- Pambudi, P.S. & Wijayanti D.Y. 2012. *Jurnal Keperawatan Soedirman: Hubungan Konsep Diri dengan Prestasi Akademik pada Mahasiswa Keperawatan*. [serial online]. <http://jks.fikes.unsoed.ac.id/>. [diakses 6 Juli 2017].

- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. [serial online]. <http://jdih.ristekdikti.go.id/>. [07 Desember 2016].
- Prananingrum, I.A. 2015. *Gambaran Nilai Profesional Keperawatan Mahasiswa Program Profesi Ners PSIK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. [serial online]. <http://www.umy.ac.id/>. [diakses 6 Juli 2017].
- Purwandani, Sutarsih & Sururi. 2016. *Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia*. [serial online]. <http://ejournal.upi.edu/>. [diakses 10 Juli 2017].
- Rachmawati & Daryanto. 2013. *Penilaian Kinerja Profesi Guru dan Angka Kreditnya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rikawarastuti. 2012. *Persepsi Kepuasan Mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I Tahun 2011*. [serial online]. <http://poltekkesjakarta1.ac.id/>. [diakses 12 Agustus 2016].
- Rokhmah, L.N. 2012. *Kualitas Pelayanan Dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012*. [serial online]. <http://lib.ui.ac.id/>. [diakses 1 Agustus 2016].
- Sari, I.D. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sarjono, Y. 2007. *Faktor-faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*. [serial online]. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/677>. [diakses 22 Juni 2016].
- Sastroasmoro & Ismael. 2010. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Satrianegara, F. & Saleha, S. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Simamora, R.H. 2012. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Sopiatin, P. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Srinadi & Nilakusmawati. 2008. *Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas sebagai Lembaga Pendidikan*. [serial online]. <http://journal.uny.ac.id/>. [diakses 14 Juni 2016].

- Sudjana. 2008. *Metode Statistik*. Bandung: Tarsito Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno & Retnoningsih. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya Semarang.
- Sujarweni, V.W. 2015. *Statistik untuk Kesehatan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sujarwo. 2004. *Pengetahuan, Sikap, dan Tindakan Masyarakat Sekitar Hutan dalam Pelestarian Hutan (Kasus di Hutan Diklat Tabo-Tabo, Kabupaten Pangkep, Sulawesi Selatan)*. Thesis. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Sumadi, F.E. 2010. *Pengaruh Tingkat Exposure pada Aktivitas Marketing Communication Universitas Atma Jaya Yogyakarta terhadap Minat Memilih Universitas Atma Jaya Yogyakarta*. [serial online]. <http://e-journal.uajy.ac.id/>. [diakses 14 Juni 2016].
- Supeno, D. 2003. *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Confidence) Pendidikan Tinggi Bidang Akademik*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Suranto. 2009. *Manajemen Mutu dalam Pendidikan*, Semarang: CV. Ghyyas Putra.
- Tjiptono & Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tutupoho, Ridwan Roy. 2012. *Kebijakan Kemdikbud untuk Pendidikan Tinggi Kesehatan*. Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. [serial online]. [http://www.pdpersi.co.id/pusdiknakes/data/perkonas/materi\\_02.pdf](http://www.pdpersi.co.id/pusdiknakes/data/perkonas/materi_02.pdf). [diakses 26 Juni 2016].
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen. [serial online]. <http://kelembagaan.ristekdikti.go.id/>. [13 Agustus 2016].
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi. [serial online]. <http://risbang.ristekdikti.go.id/>. [07 Desember 2016].

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014, tentang Keperawatan. [serial online]. <http://www.hukumonline.com/>. [23 Juni 2016].

Wilkaningtyas, S.U. 2002. *Menciptakan Kepuasan Pelanggan dalam Organisasi Jasa*. Jurnal Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha.





# LAMPIRAN

Kode responden:
-----------------

**Lampiran A. Lembar *Informed*****PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Dengan Hormat, yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Nikmatul Khoiriyah

NIM : 122310101075,

pekerjaan : mahasiswa

alamat : Perumahan Gunung Batu Permai C-31, Sumbersari

bermaksud akan melaksanakan penelitian dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahap akademik dan tahap profesi di Universitas Jember. Manfaat mengikuti penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember dari segi pandangan mahasiswa tahap akademik dan tahap profesi keperawatan sebagai pandangan mutu institusi berdasarkan pelayanan yang telah diberikan.

Penelitian ini tidak akan menimbulkan kerugian bagi anda sebagai responden karena semata-mata untuk kepentingan ilmiah. Kerahasiaan semua informasi anda akan dijaga dan dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Jika anda tidak bersedia menjadi responden, maka tidak ada ancaman bagi anda. Jika anda bersedia menjadi responden, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan yang saya lampirkan dan mengikuti prosedur yang saya berikan. Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Jember, ..... 2017

Peneliti,

Nikmatul Khoiriyah  
NIM 122310101075

**Lampiran B. Lembar Consent**

Kode responden:

**PERSETUJUAN SEBAGAI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : .....  
usia : .....  
alamat : .....

menyatakan bersedia menjadi responden penelitian dari:

nama : Nikmatul Khoiriyah  
NIM : 122310101075  
program studi : Ilmu Keperawatan Universitas Jember  
judul : Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan  
Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember.

Setelah saya membaca penjelasan penelitian dan diberikan informasi dengan jelas, maka saya telah memahami bahwa prosedur penelitian ini tidak akan memberikan dampak dan resiko apapun pada saya.

Dengan ini saya menyatakan secara sadar dan sukarela bersedia untuk ikut menjadi responden serta bersedia menjawab semua pertanyaan dengan sebenar-benarnya dalam penelitian ini, persetujuan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa adanya paksaan dari siapapun.

Jember, ..... 2017

(.....)  
Tanda tangan dan nama terang

## Lampiran C. Karakteristik Responden



**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN  
MAHASISWA KEPERAWATAN TAHAP  
AKADEMIK DAN TAHAP PROFESI DI  
UNIVERSITAS JEMBER**

Kode responden:

**Petunjuk pengisian:**

1. Pertanyaan berikut ini berkaitan dengan karakteristik responden;
2. Berikan *check list* (✓) atau uraian singkat dan jelas untuk pertanyaan singkat di bawah ini;
3. Dimohon kepada Bapak/Ibu, Sdr/i untuk tidak mengosongkan jawaban walaupun hanya satu pertanyaan.

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Nomor responden	..... (diisi oleh peneliti)
2	Usia	..... tahun
3	Jenis kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
4	Tahap pendidikan	<input type="checkbox"/> Tahap Akademik (S1) <input type="checkbox"/> Tahap Profesi

**Lampiran D. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tahap Akademik****PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN  
MAHASISWA KEPERAWATAN TAHAP  
AKADEMIK DAN TAHAP PROFESI DI  
UNIVERSITAS JEMBER**

Kode responden:

**Petunjuk pengisian:**

1. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan yang telah disediakan.
2. Berilah *check list* (✓) pada kolom pada masing-masing pernyataan sesuai dengan yang anda alami, dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Sangat setuju (SS), jika pernyataan tersebut sangat sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
  - b. Setuju (S), jika pernyataan tersebut sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
  - c. Tidak setuju (TS), jika pernyataan tersebut tidak sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
  - d. Sangat tidak setuju (STS), jika pernyataan tersebut sama sekali tidak sesuai dengan kenyataan yang anda alami.
3. Jika terdapat pernyataan yang kurang dimengerti, silahkan menanyakan kepada pihak kami.
4. Saudara dimohon untuk tidak mengosongkan jawaban, karena jawaban saudara sangat penting dan dibutuhkan pada penelitian ini.
5. Sebelum kuesioner dikumpulkan, mohon diperiksa kembali jawaban anda.

No	Indikator Pertanyaan	Penilaian			
<b>A. Tangibles (Tampilan)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1.	Gedung / bangunan kampus yang memadai				
2.	Ruang kuliah yang nyaman (rapi, bersih, indah)				
3.	Jumlah ruang kuliah kurang mencukupi				
4.	Sarana kamar mandi bersih, jumlah mencukupi				
5.	Sarana ventilasi udara nyaman dan baik				
6.	Fasilitas ruang shalat yang memadai (rapi, bersih, mukenah dan sajadah yang layak)				
7.	Fasilitas kantin yang memadai (bersih, sehat)				
8.	Fasilitas parkir yang memadai (luas, bersih, aman)				
9.	Media pembelajaran modern (LCD, laptop) yang memadai				
10.	Fasilitas internet yang tidak mendukung				
11.	Penampilan dosen rapi dan bersih				
12.	Penampilan staf administrasi kurang rapi dan kurang bersih				
<b>Ruang Baca</b>					
13.	Tersedia buku-buku yang diperlukan dan <i>up to date</i>				
14.	Suasana ruang baca tenang dan nyaman				
15.	Terdapat tempat penitipan barang				
16.	Terdapat meja dan kursi baca yang nyaman				
17.	Jam pelayanan ruang baca sesuai kebutuhan mahasiswa				
18.	Aturan peminjaman buku yang kurang jelas				
<b>Laboratorium</b>					
19.	Sarana laboratorium lengkap dan sesuai dengan kompetensi yang harus dicapai				
20.	Alat-alat laboratorium tidak memadai (jumlah, kelayakan)				
21.	Ruangan laboratorium nyaman				
22.	Bahan habis pakai tersedia sesuai kebutuhan				
23.	Jumlah pembimbing saat praktik laboratorium sesuai dengan rasio mahasiswa				
<b>B. Reliability (Kehandalan)</b>					
24.	Dosen tidak memberikan rencana pembelajaran semester (RPS) pada awal program				
25.	Dosen memberikan penjelasan RPS matakuliah				

26.	Dosen memberi kuliah sesuai dengan RPS matakuliah				
27.	Dosen kurang menguasai materi yang diajarkan				
28.	Dosen melayani mahasiswa dengan cepat dan tepat				
29.	Dosen kurang mengoptimalkan penggunaan media pembelajaran modern				
30.	<i>Team teaching</i> memiliki satu pandangan mengenai mata ajar				
<b>C. Responsiveness (Ketanggapan)</b>					
31.	Dosen yang tanggap, berusaha mendengarkan dan menanggapi keluhan/permintaan mahasiswa				
32.	Staf administrasi yang cepat dan tanggap memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa				
33.	Dosen dan staf memberikan informasi dengan jelas dan rinci tentang pelayanan yang diberikan				
34.	Dosen dan staf bersedia membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa				
35.	Dosen dan staf tidak bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat				
<b>D. Assurance (Keyakinan)</b>					
36.	Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan mata ajar yang diberikan				
37.	Dosen mengajar tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan				
38.	Staf memiliki kompetensi sesuai dengan tanggung jawabnya				
<b>Courtesy (Keramahan)</b>					
39.	Dosen melayani dengan ramah dan murah senyum				
40.	Staf administrasi melayani dengan ramah dan murah senyum				
<b>Security (Rasa Aman)</b>					
41.	Dosen dapat menjaga rahasia mahasiswa				
42.	Staf administrasi dapat menjaga rahasia mahasiswa				
43.	Lingkungan kampus yang aman				

<b>E. Empathy (Empati)</b>					
44.	Dosen kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa				
45.	Staf administrasi kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa				
<b>Communication/ Komunikasi</b>					
46.	Dosen proaktif terhadap mahasiswa				
47.	Dosen berkomunikasi dengan mahasiswa sebagai mitra				
48.	Staf administrasi proaktif terhadap mahasiswa				
49.	Adanya koordinasi antara dosen dengan staf administrasi tentang administrasi pendidikan				
50.	Adanya Sosialisasi kebijakan pendidikan oleh dosen kepada mahasiswa dirasa kurang jelas				
51.	Adanya informasi yang jelas tentang biaya pendidikan				
<b>Accessability (Akses)</b>					
52.	Dosen sulit dihubungi mahasiswa ketika dibutuhkan				
53.	Dosen pembimbing akademik tidak menjalankan bimbingan dan konseling				
54.	Staf selalu siap melayani dengan berlaku ramah dan sopan kepada mahasiswa				
55.	Lokasi kampus yang mudah didatangi				

Kuesioner telah diadopsi dan dimodifikasi dari Rikawarastuti (2012).

**Lampiran E. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tahap Profesi****PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN  
MAHASISWA KEPERAWATAN TAHAP  
AKADEMIK DAN TAHAP PROFESI DI  
UNIVERSITAS JEMBER**

Kode responden:

**Petunjuk pengisian:**

1. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan yang telah disediakan.
2. Berilah *check list* (✓) pada kolom pada masing-masing pernyataan sesuai dengan yang anda alami, dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Sangat setuju (SS), jika pernyataan tersebut sangat sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
  - b. Setuju (S), jika pernyataan tersebut sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
  - c. Tidak setuju (TS), jika pernyataan tersebut tidak sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
  - d. Sangat tidak setuju (STS), jika pernyataan tersebut sama sekali tidak sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
3. Jika terdapat pernyataan yang kurang dimengerti, silahkan menanyakan kepada pihak kami.
4. Saudara dimohon untuk tidak mengosongkan jawaban, karena jawaban saudara sangat penting dan dibutuhkan pada penelitian ini.
5. Sebelum kuesioner dikumpulkan, mohon diperiksa kembali jawaban anda.

No	Indikator Pertanyaan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
<b>A. Tangibles (Tampilan)</b>					
1.	Gedung / bangunan kampus yang memadai				
2.	Ruang kuliah yang nyaman (rapi, bersih, indah)				
3.	Jumlah ruang kuliah kurang mencukupi				
4.	Sarana kamar mandi bersih, jumlah mencukupi				
5.	Sarana ventilasi udara nyaman dan baik				
6.	Fasilitas ruang shalat yang memadai (rapi, bersih, mukenah dan sajadah yang layak)				
7.	Fasilitas kantin yang memadai (bersih, sehat)				
8.	Fasilitas parkir yang memadai (luas, bersih, aman)				
9.	Media pembelajaran modern (LCD, laptop) yang memadai				
10.	Fasilitas internet yang tidak mendukung				
11.	Penampilan dosen rapi dan bersih				
12.	Penampilan staf administrasi kurang rapi dan kurang bersih				
<b>Ruang Baca</b>					
13.	Tersedia buku-buku yang diperlukan dan <i>up to date</i>				
14.	Suasana ruang baca tenang dan nyaman				
15.	Terdapat tempat penitipan barang				
16.	Terdapat meja dan kursi baca yang nyaman				
17.	Jam pelayanan ruang baca sesuai kebutuhan mahasiswa				
18.	Aturan peminjaman buku yang kurang jelas				
<b>Laboratorium</b>					
19.	Sarana laboratorium lengkap dan sesuai dengan kompetensi yang harus dicapai				
20.	Alat-alat laboratorium tidak memadai (jumlah, kelayakan)				
21.	Ruangan laboratorium nyaman				
22.	Bahan habis pakai tersedia sesuai kebutuhan				
23.	Jumlah pembimbing saat praktik laboratorium sesuai dengan rasio mahasiswa				
<b>B. Reliability (Kehandalan)</b>					
24.	Dosen tidak memberikan rencana pembelajaran semester (RPS) pada awal program				
25.	Dosen memberikan penjelasan RPS matakuliah				

26.	Dosen melakukan bimbingan lapangan sesuai dengan kontrak jadwal dengan mahasiswa				
27.	Dosen kurang menguasai materi sebagai bahan diskusi ketika bimbingan lapangan				
28.	Dosen melayani mahasiswa dengan cepat dan tepat				
29.	Dosen kurang mengoptimalkan penggunaan media pembelajaran modern				
30.	<i>Team teaching</i> memiliki satu pandangan mengenai mata ajar				
<b>C. Responsiveness (Ketanggapan)</b>					
31.	Dosen yang tanggap, berusaha mendengarkan dan menanggapi keluhan/permintaan mahasiswa				
32.	Staf administrasi yang cepat dan tanggap memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa				
33.	Dosen dan staf memberikan informasi dengan jelas dan rinci tentang pelayanan yang diberikan				
34.	Dosen dan staf bersedia membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa				
35.	Dosen dan staf tidak bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat				
<b>D. Assurance (Keyakinan)</b>					
36.	Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan mata ajar yang diberikan				
37.	Dosen melakukan bimbingan lapangan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan				
38.	Staf memiliki kompetensi sesuai dengan tanggung jawabnya				
<b>Courtesy (Keramahan)</b>					
39.	Dosen melayani dengan ramah dan murah senyum				
40.	Staf administrasi melayani dengan ramah dan murah senyum				
<b>Security (Rasa Aman)</b>					
41.	Dosen dapat menjaga rahasia mahasiswa				
42.	Staf administrasi dapat menjaga rahasia mahasiswa				
43.	Lingkungan kampus yang aman				

<b>E. Empathy (Empati)</b>					
44.	Dosen kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa				
45.	Staf administrasi kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa				
<b>Communication/ Komunikasi</b>					
46.	Dosen proaktif terhadap mahasiswa				
47.	Dosen berkomunikasi dengan mahasiswa sebagai mitra				
48.	Staf administrasi proaktif terhadap mahasiswa				
49.	Adanya koordinasi antara dosen dengan staf administrasi tentang administrasi pendidikan				
50.	Adanya Sosialisasi kebijakan pendidikan oleh dosen kepada mahasiswa dirasa kurang jelas				
51.	Adanya informasi yang jelas tentang biaya pendidikan				
<b>Accessability (Akses)</b>					
52.	Dosen sulit dihubungi mahasiswa ketika dibutuhkan				
53.	Dosen pembimbing akademik tidak menjalankan bimbingan dan konseling				
54.	Staf selalu siap melayani dengan berlaku ramah dan sopan kepada mahasiswa				
55.	Lokasi kampus yang mudah didatangi				

Kuesioner telah diadopsi dan dimodifikasi dari Rikawarastuti (2012).

**Lampiran F. Surat Ijin Studi Pendahuluan**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
Alamat : Jl. Kalimantan 37 Telp./ Fax. (0331) 323450 Jember

Nomor : 2448 /UN25.1.14/SP/2016 Jember, 17 Juni 2016  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Melaksanakan Studi Pendahuluan

Yth. Ketua PSIK  
Universitas Jember

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir/skripsi mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember berikut :

nama : Nikmatul Khoiriyah  
N I M : 122310101075  
keperluan : Ijin Melaksanakan Studi Pendahuluan  
judul penelitian : Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember  
lokasi : Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember  
waktu : satu bulan

mohon bantuan Saudara untuk memberi ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan studi pendahuluan sesuai dengan judul di atas.

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

a.n. Ketua  
Sekretaris I,  
  
Ns. Wantiyah, M. Kep  
NIP. 19810712 200604 2 001

**Lampiran G. Surat Keterangan Hasil Studi Pendahuluan**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
Alamat : Jl. Kalimantan 37 Telp./ Fax. (0331) 323450 Jember

**SURAT KETERANGAN HASIL STUDI PENDAHULUAN**

Nomor : 4121/UN25.1.14/SP/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ns. Wantiyah, M.Kep  
NIP : 198107122006042001  
Jabatan : Sekretaris I

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : Nikmatul Khoiriyah  
NIM : 122310101075  
Judul : Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi Universitas Jember

Telah melaksanakan Studi Pendahuluan pada tanggal 17 Juni 2016 sampai 15 Juli 2016. Adapun hasil studi pendahuluan sebagai berikut :

1. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember (PSIK UNEJ) merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi keperawatan yang berlokasi di Kabupaten Jember, Jawa Timur. PSIK UNEJ telah resmi memperoleh akreditasi B dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dengan nomor : 488/SK/BAN-PT/Akred/PN/XII/2014 untuk program pendidikan Sarjana (S-1) serta program pendidikan Profesi Ners. PSIK UNEJ sebagai institusi pendidikan tinggi keperawatan dengan visi mencetak lulusan ners memiliki dua tahap pendidikan yaitu tahap akademik (tahap S1), dan tahap Profesi untuk menghasilkan tenaga perawat profesional. Pada tahap akademik sendiri terdapat dua kategori yaitu mahasiswa reguler dan mahasiswa alih jenis dari pendidikan D3 menuju S1. Jumlah dosen yang ada di PSIK saat ini 26 dosen dengan lima teknisi laboratorium, sedangkan jumlah mahasiswa yang masih menempuh tahap akademik angkatan 2013-2016 sebesar 849 mahasiswa dan 132 mahasiswa tahap profesi.
2. PSIK UNEJ memiliki dua gedung yang masing-masing terdiri atas tiga lantai dengan satu gedung merupakan gedung laboratorium, terdapat lima jenis laboratorium, yaitu: laboratorium Dasar Keperawatan dan Keperawatan Dasar (DKKD), laboratorium Jiwa dan Komunitas (JiKom), laboratorium Maternitas dan Anak, laboratorium Gawat Darurat, serta laboratorium Keperawatan Medikal Bedah. Ruang Kuliah yang ada pada gedung dekanat terdapat enam ruang kuliah. Mushola bagi mahasiswa terletak pada satu ruangan setiap lantai gedung laboratorium, sudah tersedia pula fasilitas ruang baca, sebuah lapangan futsal, dan kantin.
3. Studi pendahuluan dilakukan peneliti melalui wawancara terhadap sepuluh mahasiswa yang terdiri dari lima mahasiswa yang menempuh tahap akademik dan lima mahasiswa yang menempuh tahap profesi di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember. Hasil yang diperoleh dari wawancara lima mahasiswa tahap akademik dan lima mahasiswa tahap profesi apabila dilihat dari Sumber Daya Manusia (SDM). Rata-rata mahasiswa tahap akademik merasa cukup puas dengan kinerja dosen, teknisi laboratorium, dan staf namun masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan mahasiswa. Empat mahasiswa mengeluhkan mengenai kesibukan dosen sehingga beberapa perkuliahan tidak tepat waktu sampai dengan pembatalan perkuliahan sehingga coordinator mahasiswa harus mengatur ulang jadwal kuliah. Tiga mahasiswa mengeluh dikarenakan beberapa SOP praktikum



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

Alamat : Jl. Kalimantan 37 Telp./ Fax. (0331) 323450 Jember

diserahkan dosen kepada teknisi untuk praktikum. Tiga mahasiswa memiliki keluhan ketika mengurus surat, pengajuan proposal, dan pencairan dana untuk kegiatan mahasiswa maupun urusan administrasi lain yang memakan waktu. Empat mahasiswa mengatakan bahwa masih sering melihat penampilan staf yang bukan merupakan tim dosen yang berpenampilan kurang rapi. Sedangkan hasil wawancara kepada mahasiswa tahap profesi mengatakan bahwa secara umum sudah merasa puas mengenai pelayanan tim pengajar maupun staf. Tim dosen atau pembimbing dirasa rutin atau terjadwal untuk mengontrol dan membimbing mahasiswa yang berada di lapangan.

4. Segi fasilitas yang tersedia, mahasiswa tahap akademik mengeluhkan bahwa ketika praktikum, tidak semua mahasiswa dapat mencoba dikarenakan kendala waktu dan jumlah peralatan, pada beberapa SOP praktikum mahasiswa diharuskan membawa alat atau keperluan praktikum sendiri serta merasa kurang nyaman ketika kelas yang digabung. Empat mahasiswa mengeluhkan mengenai kurangnya jumlah ruang kuliah yang tersedia di gedung PSIK UNEJ. Tiga mahasiswa mengeluhkan mengenai belum adanya gedung mushola tersendiri, sudah terdapat lapangan namun baru dapat digunakan untuk futsal sedangkan olahraga basket dan voli juga termasuk dalam Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang ada di PSIK UNEJ. Lima mahasiswa mengeluh tentang penataan buku di ruang baca yang tidak berdasarkan tema atau bidang keilmuan, dua diantaranya mengeluhkan waktu peminjaman buku yang hanya tiga hari, dan tempat duduk yang dirasa kurang yaitu hanya berjumlah 13 tempat duduk. Dua mahasiswa mengatakan bahwa proyektor tak jarang bermasalah, sehingga ketika perkuliahan berlangsung mahasiswa segera mencoba memperbaiki ataupun menukar dengan proyektor yang lain.
5. Koneksi internet (*wifi*) yang tidak stabil menjadi keluhan yang paling sering diutarakan baik oleh mahasiswa tahap akademik maupun tahap profesi yang memanfaatkan *wifi* kampus sebagai penunjang mencari informasi. Keluhan-keluhan lain dari mahasiswa tahap profesi yaitu lima mahasiswa mengeluhkan tidak tersedianya proyektor khusus bagi mahasiswa profesi sehingga untuk kegiatan dengan menggunakan proyektor harus kontrak terlebih dahulu ataupun menunggu tidak adanya ruang kuliah (RK) bagi mahasiswa profesi untuk kegiatan bimbingan maupun kegiatan kepaniteraan. Keluhan lain yaitu mengenai transportasi ketika berpindah stase antar provinsi dan tidak adanya jeda atau jeda yang minim untuk pergantian stase yang berimbas pada penyusunan laporan dan kegiatan bimbingan laporan hasil stase tersebut serta biaya ketika yudisium profesi yang akan datang.

Demikian surat keterangan hasil studi pendahuluan ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 19 Oktober 2016

Sekretaris I



Ns. Wantiyah, M.Kep

NIP 19810712 200604 2 001

**Lampiran H. Surat Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
Alamat : Jl. Kalimantan 37 Telp./ Fax. (0331) 323450 Jember

Nomor : 0131/UN25.1.14/SP/2017 Jember, 11 Januari 2017  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Uji Validitas

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhamadiyah Jember

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir/skripsi mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember berikut :

nama : Nikmatul Khoiriyah  
N I M : 122310101075  
keperluan : permohonan ijin melaksanakan uji validitas  
judul penelitian : Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember  
lokasi : Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhamadiyah Jember  
waktu : satu bulan

mohon bantuan Saudara untuk memberi ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan uji validitas sesuai dengan judul di atas.

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

  
Ketua  
Ns. Lantin Sulistyorini, S.Kep., M.Kes.  
NIP. 19780323 200501 2 002

## Lampiran I. Surat Persetujuan Uji Validitas dan Reliabilitas



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

JL. Karimata No. 49 Jember Telp. ( 0331 ) 332240, 336728 Fax. 337957  
 Website : <http://WWW.unmuhjember.ac.id> e-mail : [kantorpusat@unmuhjember.ac.id](mailto:kantorpusat@unmuhjember.ac.id)

Nomor : 064 / II.3.AU / FIKes / O / 2017  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Pemberitahuan**

Jember, 20 Jumadil Awal 1438 H  
 19 Januari 2017 M

Kepada Yth.  
**Sdr. Nikmatul Khoiriyah**  
 Program Studi Ilmu Keperawatan  
 Universitas Jember

di –  
 T e m p a t

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada kita. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman, Amin.

Sehubungan dengan surat permohonan ijin Validitas Saudara tertanggal 11 Januari 2017 dengan Nomor : 0131/UN25.1.14/SP/2017 dengan judul “ Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan “, maka dengan ini kami memberitahukan bahwa Saudara disetujui untuk melakukan Uji Validitas di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah.

Demikian pemberitahuan kami atas perkenan dan kerja samanya yang baik kami sampaikan terima kasih.

*Nasrun Minallahi Wa Fathun Qariib*  
*Wassalamualaikum Wr.Wb.*



Dekan,

**Ns. AWAZUDDIN AZZA, M.Kep., Sp.Kep.Mat.**  
 NIP. 19701213 200501 2001

Tembusan :

1. Ka. Prodi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhamamdiyah Jember
2. Ka. Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhamamdiyah Jember

## Lampiran J. Surat Selesai Uji Validitas dan Reliabilitas

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

JL. Karimata No. 49 Jember Telp. ( 0331 ) 332240, 336728 Fax. 337957  
Website : <http://WWW.unmuhjember.ac.id> e-mail : [kantorpusat@unmuhjember.ac.id](mailto:kantorpusat@unmuhjember.ac.id)

**Surat Keterangan**

Nomor 3657 / II 3 AU / FIKes / O / 2017

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ns. Awatiful Azza, M.Kep.,Sp.Mat  
NIP : 19701213 200501 2001  
Jabatan : Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Menyatakan mahasiswa tersebut di bawah adalah mahasiswa Universitas Jember dan telah melakukan uji validitas di FIKes Prodi S1 Keperawatan dan Profesi Ners Universitas Muhammadiyah Jember :

Nama : Nikmatul Khoiriyah  
Judul : Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik Dan Tahap Akademik dan Tahap Profesi Di Universitas Jember

Demikian surat keterangan ini dinyatakan agar digunakan sebagaimana mestinya

Jember, 13 April 2017  
Dekan



**Ns. Awatiful Azza, M.Kep.,Sp.Mat**  
NIP : 19701213 200501 2001

**Lampiran K. Surat Permohonan Ijin Penelitian**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
Alamat : Jl. Kalimantan 37 Telp/ Fax. (0331) 323450 Jember

Nomor : 1223/UN25.1.14/LT/2017 Jember, 22 Maret 2017  
Lampiran : -  
Perihal : **Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian**

Yth. Ketua PSIK  
Universitas Jember

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir/skripsi mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember berikut :

nama : Nikmatul Khoiriyah  
N I M : 122310101075  
keperluan : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian  
judul penelitian : Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember  
lokasi : PSIK Universitas Jember  
waktu : satu bulan

mohon bantuan Saudara untuk memberi ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

a.n. Ketua  
Sekretaris I,  
  
N. Wantiyah, M. Kep  
NIP. 19810712 200604 2 001

## Lampiran L. Surat Keterangan Selesai Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
Alamat : Jl. Kalimantan 37 Telp./ Fax. (0331) 323450 Jember

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**  
Nomor : 2685/UN25.1.14/LT/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ns. Wantiyah, M.Kep  
NIP : 19810712 200604 2 001  
Jabatan : Sekretaris I

menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Nikmatul Khoiriyah  
NIM : 122310101075  
Judul Penelitian : Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan  
Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember  
Waktu : 17 April - 3 Mei 2017  
DPU : Ns. Dodi Wijaya, M.Kep  
DPA : Ns. Retno Purwandari, M.Kep

telah melaksanakan *penelitian* di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 25 Juli 2017



Ns. Wantiyah, M.Kep  
NIP 19810712 200604 2 001

## Lampiran M. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik di Universitas Jember Ke-1

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.974	60

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan no. 1	183.25	797.461	.622	.974
pertanyaan no. 2	183.30	808.326	.487	.974
pertanyaan no. 3	184.20	803.116	.535	.974
pertanyaan no. 4	183.40	789.305	.869	.973
pertanyaan no. 5	183.35	816.661	.172	.975
pertanyaan no. 6	183.20	791.853	.899	.973
pertanyaan no. 7	183.65	778.976	.913	.973
pertanyaan no. 8	183.20	799.116	.704	.974
pertanyaan no. 9	183.45	786.366	.764	.974
pertanyaan no. 10	183.50	798.789	.696	.974
pertanyaan no. 11	183.20	799.116	.704	.974
pertanyaan no. 12	183.20	791.853	.899	.973
pertanyaan no. 13	184.20	803.116	.535	.974
pertanyaan no. 14	183.50	798.789	.696	.974
pertanyaan no. 15	183.65	778.976	.913	.973
pertanyaan no. 16	183.40	797.516	.612	.974
pertanyaan no. 17	183.25	808.092	.671	.974
pertanyaan no. 18	183.25	813.461	.330	.975
pertanyaan no. 19	183.50	798.789	.696	.974
pertanyaan no. 20	183.40	807.832	.542	.974
pertanyaan no. 21	183.40	797.516	.612	.974

pertanyaan no. 22	183.50	787.316	.826	.973
pertanyaan no. 23	183.20	799.116	.704	.974
pertanyaan no. 24	183.20	819.853	.155	.975
pertanyaan no. 25	183.80	788.800	.769	.974
pertanyaan no. 26	183.45	785.524	.908	.973
pertanyaan no. 27	183.25	808.092	.671	.974
pertanyaan no. 28	183.55	828.892	-.061	.976
pertanyaan no. 29	183.50	794.474	.580	.974
pertanyaan no. 30	183.60	815.305	.307	.975
pertanyaan no. 31	183.45	792.471	.823	.973
pertanyaan no. 32	183.50	789.737	.842	.973
pertanyaan no. 33	183.25	808.092	.671	.974
pertanyaan no. 34	184.00	789.474	.576	.974
pertanyaan no. 35	182.95	800.576	.655	.974
pertanyaan no. 36	184.20	803.116	.535	.974
pertanyaan no. 37	183.20	818.800	.146	.975
pertanyaan no. 38	183.30	810.842	.482	.974
pertanyaan no. 39	183.50	798.789	.696	.974
pertanyaan no. 40	183.25	789.671	.876	.973
pertanyaan no. 41	183.45	786.366	.764	.974
pertanyaan no. 42	183.40	807.832	.542	.974
pertanyaan no. 43	183.25	797.461	.622	.974
pertanyaan no. 44	183.20	791.853	.899	.973
pertanyaan no. 45	183.50	794.474	.580	.974
pertanyaan no. 46	183.25	796.829	.636	.974
pertanyaan no. 47	183.40	810.358	.465	.974
pertanyaan no. 48	183.40	789.305	.869	.973
pertanyaan no. 49	183.45	785.524	.908	.973
pertanyaan no. 50	183.65	778.976	.913	.973
pertanyaan no. 51	183.30	789.589	.816	.973
pertanyaan no. 52	183.30	789.589	.816	.973
pertanyaan no. 53	183.50	819.105	.151	.975
pertanyaan no. 54	183.40	807.832	.542	.974

pertanyaan no. 55	184.45	826.366	-.017	.976
pertanyaan no. 56	183.10	799.463	.919	.974
pertanyaan no. 57	183.50	787.316	.826	.973
pertanyaan no. 58	183.40	797.516	.612	.974
pertanyaan no. 59	183.75	811.882	.350	.975
pertanyaan no. 60	183.00	796.105	.766	.974

## 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Profesi di Universitas Jember Ke-1

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	60

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan no. 1	158.15	650.450	.760	.968
pertanyaan no. 2	158.30	653.274	.631	.969
pertanyaan no. 3	159.15	659.924	.527	.969
pertanyaan no. 4	158.40	652.463	.603	.969
pertanyaan no. 5	158.25	635.987	.834	.968
pertanyaan no. 6	158.10	654.200	.581	.969
pertanyaan no. 7	158.50	645.947	.688	.968
pertanyaan no. 8	157.85	639.187	.696	.968
pertanyaan no. 9	158.10	655.568	.470	.969
pertanyaan no. 10	158.90	649.884	.550	.969
pertanyaan no. 11	158.30	635.379	.727	.968
pertanyaan no. 12	158.50	649.105	.550	.969
pertanyaan no. 13	158.50	641.000	.822	.968
pertanyaan no. 14	158.20	657.537	.564	.969
pertanyaan no. 15	158.35	642.239	.701	.968

pertanyaan no. 16	158.10	648.516	.607	.969
pertanyaan no. 17	159.05	662.155	.355	.969
pertanyaan no. 18	158.60	651.516	.587	.969
pertanyaan no. 19	158.25	654.513	.627	.969
pertanyaan no. 20	159.20	655.537	.538	.969
pertanyaan no. 21	158.45	645.313	.653	.969
pertanyaan no. 22	158.70	643.800	.621	.969
pertanyaan no. 23	158.40	636.042	.777	.968
pertanyaan no. 24	158.50	639.842	.722	.968
pertanyaan no. 25	158.90	662.411	.635	.968
pertanyaan no. 26	158.25	646.934	.687	.968
pertanyaan no. 27	158.45	640.576	.773	.968
pertanyaan no. 28	158.25	654.197	.639	.969
pertanyaan no. 29	158.45	661.208	.260	.970
pertanyaan no. 30	158.45	640.682	.770	.968
pertanyaan no. 31	158.90	676.095	-.109	.971
pertanyaan no. 32	158.35	643.397	.812	.968
pertanyaan no. 33	158.80	651.642	.488	.969
pertanyaan no. 34	158.95	656.471	.437	.969
pertanyaan no. 35	158.40	638.463	.842	.968
pertanyaan no. 36	158.55	662.787	.598	.969
pertanyaan no. 37	158.45	643.208	.775	.968
pertanyaan no. 38	158.40	645.832	.811	.968
pertanyaan no. 39	158.55	647.208	.591	.969
pertanyaan no. 40	158.20	657.853	.552	.969
pertanyaan no. 41	159.05	645.839	.600	.969
pertanyaan no. 42	158.20	656.379	.609	.969
pertanyaan no. 43	158.85	677.713	-.139	.971
pertanyaan no. 44	158.35	649.713	.716	.968
pertanyaan no. 45	158.40	640.358	.874	.968
pertanyaan no. 46	158.40	644.674	.752	.968
pertanyaan no. 47	158.40	652.463	.603	.969
pertanyaan no. 48	158.35	642.766	.750	.968

pertanyaan no. 49	158.50	652.684	.463	.969
pertanyaan no. 50	158.60	651.516	.483	.969
pertanyaan no. 51	158.25	646.829	.777	.968
pertanyaan no. 52	158.25	643.987	.770	.968
pertanyaan no. 53	158.20	649.221	.745	.968
pertanyaan no. 54	158.20	649.221	.745	.968
pertanyaan no. 55	159.20	663.221	.345	.969
pertanyaan no. 56	158.30	645.905	.689	.968
pertanyaan no. 57	158.30	677.379	-.151	.971
pertanyaan no. 58	158.45	645.313	.653	.969
pertanyaan no. 59	158.05	667.734	.133	.970
pertanyaan no. 60	158.45	648.471	.817	.968

### 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik di Universitas Jember Ke-2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,984	55

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan no. 1	167,95	875,945	,635	,984
pertanyaan no. 2	168,90	882,621	,532	,984
pertanyaan no. 3	168,10	887,989	,526	,984
pertanyaan no. 4	168,10	867,463	,882	,983
pertanyaan no. 5	167,95	888,366	,647	,984
pertanyaan no. 6	167,90	870,411	,906	,983
pertanyaan no. 7	168,35	857,503	,906	,983
pertanyaan no. 8	167,90	877,568	,722	,983
pertanyaan no. 9	168,15	865,713	,749	,983
pertanyaan no. 10	168,20	878,274	,688	,983
pertanyaan no. 11	167,90	877,568	,722	,983

pertanyaan no. 12	167,90	870,411	,906	,983
pertanyaan no. 13	168,90	882,621	,532	,984
pertanyaan no. 14	168,20	878,274	,688	,983
pertanyaan no. 15	168,35	857,503	,906	,983
pertanyaan no. 16	168,10	876,095	,623	,984
pertanyaan no. 19	168,20	878,274	,688	,983
pertanyaan no. 20	168,10	887,989	,526	,984
pertanyaan no. 21	168,10	876,095	,623	,984
pertanyaan no. 22	168,20	864,800	,849	,983
pertanyaan no. 23	167,90	877,568	,722	,983
pertanyaan no. 24	167,95	875,945	,635	,984
pertanyaan no. 25	168,50	866,579	,787	,983
pertanyaan no. 26	168,15	863,924	,910	,983
pertanyaan no. 27	167,95	888,366	,647	,984
pertanyaan no. 28	167,70	873,905	,797	,983
pertanyaan no. 29	168,20	871,958	,607	,984
pertanyaan no. 30	168,10	876,095	,623	,984
pertanyaan no. 31	168,15	870,871	,834	,983
pertanyaan no. 32	168,20	868,484	,842	,983
pertanyaan no. 35	167,65	880,029	,650	,983
pertanyaan no. 36	168,90	882,621	,532	,984
pertanyaan no. 37	167,95	888,366	,647	,984
pertanyaan no. 38	168,70	867,800	,582	,984
pertanyaan no. 39	168,20	878,274	,688	,983
pertanyaan no. 40	167,95	867,945	,886	,983
pertanyaan no. 41	168,15	865,713	,749	,983
pertanyaan no. 42	168,10	887,989	,526	,984
pertanyaan no. 44	167,90	870,411	,906	,983
pertanyaan no. 45	168,20	871,958	,607	,984
pertanyaan no. 46	167,95	875,629	,642	,984
pertanyaan no. 47	168,20	878,274	,688	,983
pertanyaan no. 48	168,10	867,463	,882	,983
pertanyaan no. 49	168,15	863,924	,910	,983
pertanyaan no. 50	168,35	857,503	,906	,983
pertanyaan no. 51	168,00	869,474	,790	,983
pertanyaan no. 52	168,00	869,474	,790	,983
pertanyaan no. 53	168,10	867,463	,882	,983
pertanyaan no. 54	168,10	887,989	,526	,984
pertanyaan no. 55	167,90	877,568	,722	,983
pertanyaan no. 56	167,80	878,905	,911	,983

pertanyaan no. 57	168,20	864,800	,849	,983
pertanyaan no. 58	168,10	876,095	,623	,984
pertanyaan no. 59	168,90	882,621	,532	,984
pertanyaan no. 60	167,70	873,905	,797	,983

#### 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Profesi di Universitas Jember Ke-2

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,982	55

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pernyataan no.1	146,80	762,695	,831	,982
pernyataan no.2	146,95	764,997	,722	,982
pernyataan no.3	147,80	775,432	,515	,982
pernyataan no.4	147,05	765,734	,641	,982
pernyataan no.5	146,90	747,674	,867	,981
pernyataan no.6	146,75	767,987	,610	,982
pernyataan no.7	147,15	757,082	,760	,982
pernyataan no.8	146,50	751,947	,711	,982
pernyataan no.9	147,05	765,734	,641	,982
pernyataan no.10	147,55	763,629	,565	,982
pernyataan no.11	146,95	748,366	,730	,982
pernyataan no.12	147,15	763,924	,539	,982
pernyataan no.13	147,15	751,713	,894	,981
pernyataan no.14	146,85	771,924	,586	,982
pernyataan no.15	147,00	753,684	,752	,982
pernyataan no.16	146,75	762,303	,618	,982
pernyataan no.19	146,90	770,200	,597	,982
pernyataan no.20	147,10	759,463	,650	,982
pernyataan no.21	147,10	763,147	,802	,982
pernyataan no.22	147,35	762,450	,522	,982

pernyataan no.23	147,05	748,471	,793	,982
pernyataan no.24	147,15	751,397	,764	,982
pernyataan no.25	147,70	766,221	,463	,982
pernyataan no.26	147,55	763,629	,565	,982
pernyataan no.27	147,10	751,779	,828	,982
pernyataan no.28	146,90	767,042	,701	,982
pernyataan no.29	147,05	752,471	,911	,981
pernyataan no.30	147,10	751,884	,825	,982
pernyataan no.31	147,55	763,629	,565	,982
pernyataan no.32	147,00	755,263	,864	,981
pernyataan no.35	147,05	750,892	,865	,981
pernyataan no.36	147,80	775,432	,515	,982
pernyataan no.37	147,10	754,516	,838	,982
pernyataan no.38	147,05	758,682	,844	,982
pernyataan no.39	147,20	764,379	,523	,982
pernyataan no.40	146,85	770,345	,642	,982
pernyataan no.41	147,70	766,221	,463	,982
pernyataan no.42	146,85	769,713	,665	,982
pernyataan no.44	147,00	760,526	,822	,982
pernyataan no.45	147,05	752,471	,911	,981
pernyataan no.46	147,05	758,261	,761	,982
pernyataan no.47	147,05	765,734	,641	,982
pernyataan no.48	147,00	756,211	,758	,982
pernyataan no.49	146,95	764,997	,722	,982
pernyataan no.50	146,85	771,924	,586	,982
pernyataan no.51	146,90	760,305	,795	,982
pernyataan no.52	146,90	755,779	,823	,982
pernyataan no.53	146,85	761,924	,794	,982
pernyataan no.54	146,85	761,924	,794	,982
pernyataan no.55	147,10	751,779	,828	,982
pernyataan no.56	146,95	756,997	,762	,982
pernyataan no.57	146,90	770,200	,597	,982
pernyataan no.58	147,10	759,463	,650	,982
pernyataan no.59	147,10	763,147	,802	,982
pernyataan no.60	147,05	750,892	,865	,981

**Lampiran N. Hasil Analisa Data**

## 1. Data Karakteristik Responden: Tahap Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Usia

**Tahap pendidikan yang sedang ditempuh responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Akademik	93	59.6	59.6	59.6
	Profesi	63	40.4	40.4	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

**Jenis kelamin responden tahap akademik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	41	44.1	44.1	44.1
	perempuan	52	55.9	55.9	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

**Jenis kelamin berdasarkan tahap pendidikan yg ditempuh**

		tahap pendidikan yg ditempuh		Total
		Akademik	Profesi	
jenis kelamin	laki-laki	41	24	65
	perempuan	52	39	91
Total		93	63	156

**Jenis kelamin responden tahap profesi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	24	38.1	38.1	38.1
	perempuan	39	61.9	61.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

**Usia responden tahap akademik****Statistics**

usia responden

N	Valid	93
	Missing	0
Mean		20.74
Median		21.00
Mode		21
Std. Deviation		1.334
Skewness		-.157
Std. Error of Skewness		.250
Kurtosis		-.431
Std. Error of Kurtosis		.495
Minimum		18
Maximum		24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	5	5.4	5.4	5.4
	19	13	14.0	14.0	19.4
	20	19	20.4	20.4	39.8
	21	28	30.1	30.1	69.9
	22	21	22.6	22.6	92.5
	23	6	6.5	6.5	98.9
	24	1	1.1	1.1	100.0
Total		93	100.0	100.0	

**Usia responden tahap profesi****Statistics**

usia responden

N	Valid	63
	Missing	0
Mean		24.60
Median		23.00
Mode		23
Std. Deviation		4.152
Skewness		2.555
Std. Error of Skewness		.302
Kurtosis		6.680
Std. Error of Kurtosis		.595
Minimum		22
Maximum		43

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	16	25.4	25.4	25.4
	23	25	39.7	39.7	65.1
	24	7	11.1	11.1	76.2
	25	2	3.2	3.2	79.4
	26	5	7.9	7.9	87.3
	28	1	1.6	1.6	88.9
	33	2	3.2	3.2	92.1
	34	2	3.2	3.2	95.2
	35	2	3.2	3.2	98.4
	43	1	1.6	1.6	100.0
Total		63	100.0	100.0	

2. Rerata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik di Universitas Jember

**Hasil nilai kuesioner responden tahap akademik**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tahap akademik	93	105	191	147.98	11.905
Valid N (listwise)	93				

**Nilai responden tahap akademik pada setiap dimensi**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible	93	44	74	59.89	5.698
Reliability	93	13	25	19.96	2.032
Responsiveness	93	7	20	13.61	2.167
Assurance	93	15	31	22.39	2.588
Empathy	93	25	42	32.13	3.146
Valid N (listwise)	93				

3. Rerata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Profesi di Universitas Jember

**Hasil nilai kuesioner responden tahap profesi**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tahap profesi	63	111	176	148.98	14.111
Valid N (listwise)	63				

**Nilai responden tahap profesi pada setiap dimensi**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
tangible	63	46	74	61.38	5.969
reliability	63	14	28	19.63	2.385
responsiveness	63	7	18	13.43	2.138
assurance	63	11	29	22.22	3.134
empathy	63	22	40	32.32	3.698
Valid N (listwise)	63				

4. Uji *Mann-Whitney* untuk Mengukur Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember berdasarkan Masing-masing Dimensi

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	tangible
Mann-Whitney U	2431.000
Wilcoxon W	6802.000
Z	-1.804
Asymp. Sig. (2-tailed)	.071

a. Grouping Variable: tahap pendidikan yg ditempuh

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	reliability
Mann-Whitney U	2607.000
Wilcoxon W	4623.000
Z	-1.180
Asymp. Sig. (2-tailed)	.238

a. Grouping Variable: tahap pendidikan yg ditempuh

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	responsiveness
Mann-Whitney U	2806.500
Wilcoxon W	4822.500
Z	-.451
Asymp. Sig. (2-tailed)	.652

a. Grouping Variable: tahap pendidikan yg ditempuh

**Test Statistics<sup>a</sup>**

assurance	
Mann-Whitney U	2798.000
Wilcoxon W	7169.000
Z	-.480
Asymp. Sig. (2-tailed)	.631

a. Grouping Variable: tahap pendidikan yg ditempuh

**Test Statistics<sup>a</sup>**

empathy	
Mann-Whitney U	2672.500
Wilcoxon W	7043.500
Z	-.933
Asymp. Sig. (2-tailed)	.351

a. Grouping Variable: tahap pendidikan yg ditempuh

5. Uji *Mann-Whitney* untuk Mengukur Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik dan Tahap Profesi di Universitas Jember

**Test Statistics<sup>a</sup>**

Perbedaan Tingkat kepuasan	
Mann-Whitney U	2652.000
Wilcoxon W	7023.000
Z	-1.003
Asymp. Sig. (2-tailed)	.316

a. Grouping Variable: tahap pendidikan yg ditempuh

6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Akademik (n=93) terhadap jawaban atas setiap pernyataan pada kuesioner di Universitas Jember bulan April-Mei 2017

Dimensi Pertanyaan	STS		TS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>I. Tangibles (Tampilan fisik)</b>								
Gedung / bangunan kampus yang memadai	1	1,1	37	39,8	52	55,9	3	3,2
Ruang kuliah yang nyaman (rapi, bersih, indah)	0	0,0	27	29,0	57	61,3	9	9,7
Jumlah ruang kuliah kurang mencukupi	7	7,5	26	28,0	35	37,6	25	26,9
Sarana kamar mandi bersih, jumlah mencukupi	7	7,5	45	48,4	38	40,9	3	3,2
Sarana ventilasi udara nyaman dan baik	3	3,2	17	18,3	68	73,1	5	5,4
Fasilitas ruang shalat yang memadai (rapi, bersih, mukenah dan sajadah yang layak)	18	19,4	47	50,5	26	28,0	2	2,2
Fasilitas kantin yang memadai (bersih, sehat)	1	1,1	22	23,7	66	71,0	4	4,3
Fasilitas parkir yang memadai (luas, bersih, aman)	4	4,3	30	32,3	55	59,1	4	4,3
Media pembelajaran modern (LCD, laptop) yang memadai	0	0,0	13	14,0	72	77,4	8	8,6
Fasilitas internet yang tidak mendukung	6	6,5	38	40,9	41	44,1	8	8,6
Penampilan dosen rapi dan bersih	0	0,0	5	5,4	54	58,1	34	36,6
Penampilan staf administrasi kurang rapi dan kurang bersih	2	2,2	56	60,2	32	34,4	3	3,2
<b>Ruang Baca</b>								
Tersedia buku-buku yang diperlukan dan <i>up to date</i>	14	15,1	55	59,1	21	22,6	3	3,2
Suasana ruang baca tenang dan nyaman	0	0,0	11	11,8	72	77,4	10	10,8
Terdapat tempat penitipan barang	12	12,9	42	45,2	37	39,8	2	2,2
Terdapat meja dan kursi baca yang nyaman	2	2,2	12	12,9	73	78,5	6	6,5
Jam pelayanan ruang baca sesuai kebutuhan mahasiswa	3	3,2	37	39,8	49	52,7	4	4,3
Aturan peminjaman buku yang kurang jelas	3	3,2	40	43,0	42	45,2	8	8,6
<b>Laboratorium</b>								
Sarana laboratorium lengkap dan sesuai dengan kompetensi yang harus dicapai	5	5,4	37	39,8	45	48,4	6	6,5

Alat-alat laboratorium tidak memadai (jumlah, kelayakan)	1	1,1	38	40,9	51	54,8	3	3,2
Ruangan laboratorium nyaman	2	2,2	18	19,4	61	65,6	12	12,9
Bahan habis pakai tersedia sesuai kebutuhan	0	0,0	29	31,2	61	65,6	3	3,2
Jumlah pembimbing saat praktik laboratorium sesuai dengan rasio mahasiswa	5	5,4	52	55,9	35	37,6	1	1,1
<b>II. Reliability (Kehandalan)</b>								
Dosen tidak memberikan rencana pembelajaran semester (RPS) pada awal program	17	18,3	63	67,7	13	14,0	0	0,0
Dosen memberikan penjelasan RPS matakuliah	0	0,0	2	2,2	71	76,3	20	21,5
Dosen memberi kuliah sesuai dengan RPS matakuliah	1	1,1	17	18,3	70	75,3	5	5,4
Dosen kurang menguasai materi yang diajarkan	12	12,9	68	73,1	12	12,9	1	1,1
Dosen melayani mahasiswa dengan cepat dan tepat	2	2,2	33	35,5	55	59,1	3	3,2
Dosen kurang mengoptimalkan penggunaan media pembelajaran modern	2	2,2	68	73,1	23	24,7	0	0,0
<i>Team teaching</i> memiliki satu pandangan mengenai mata ajar	8	8,6	35	37,6	47	50,5	3	3,2
<b>III. Responsiveness (Ketanggapan)</b>								
Dosen yang tanggap, berusaha mendengarkan dan menanggapi keluhan/permintaan mahasiswa	5	5,4	11	11,8	69	74,2	8	8,6
Staf administrasi yang cepat dan tanggap memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa	6	6,5	39	41,9	44	47,3	4	4,3
Dosen dan staf memberikan informasi dengan jelas dan rinci tentang pelayanan yang diberikan	3	3,2	26	28,0	59	63,4	5	5,4
Dosen dan staf bersedia membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa	1	1,1	15	16,1	72	77,4	4	5,4
Dosen dan staf tidak bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat	6	6,5	54	58,1	30	32,3	3	3,2
<b>IV. Assurance (Keyakinan)</b>								
Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan mata ajar yang diberikan	1	1,1	1	1,1	68	73,1	23	24,7
Dosen mengajar tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan	2	2,2	24	25,8	43	46,2	24	25,8
Staf memiliki kompetensi sesuai	1	1,1	11	11,8	73	78,5	8	8,6

dengan tanggung jawabnya									
<b>Courtesy (Keramahan)</b>									
Dosen melayani dengan ramah dan murah senyum	2	2,2	10	10,8	69	74,2	12	12,9	
Staf administrasi melayani dengan ramah dan murah senyum	3	3,2	21	22,6	63	67,7	6	6,5	
<b>Security (Rasa Aman)</b>									
Dosen dapat menjaga rahasia mahasiswa	2	2,2	15	16,1	65	69,9	11	11,8	
Staf administrasi dapat menjaga rahasia mahasiswa	1	1,1	19	20,4	66	71,0	7	7,5	
Lingkungan kampus yang aman	5	5,4	27	29,0	55	59,1	6	6,5	
<b>V. Empathy (Empati)</b>									
Dosen kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa	6	6,5	54	58,1	30	32,3	3	3,2	
Staf administrasi kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa	5	5,4	45	48,4	42	45,2	1	1,1	
<b>Communication (Komunikasi)</b>									
Dosen proaktif terhadap mahasiswa	0	0,0	16	17,2	75	80,6	2	2,2	
Dosen berkomunikasi dengan mahasiswa sebagai mitra	2	2,2	12	12,9	75	80,6	4	4,3	
Staf administrasi proaktif terhadap mahasiswa	5	5,4	27	29,0	60	64,5	1	1,1	
Adanya koordinasi antara dosen dengan staf administrasi tentang administrasi pendidikan	2	2,2	24	25,8	65	69,9	2	2,2	
Adanya Sosialisasi kebijakan pendidikan oleh dosen kepada mahasiswa dirasa kurang jelas	2	2,2	35	37,6	54	58,1	2	2,2	
Adanya informasi yang jelas tentang biaya pendidikan	2	2,2	20	21,5	62	66,7	9	9,7	
<b>Accessability (Akses)</b>									
Dosen sulit dihubungi mahasiswa ketika dibutuhkan	1	1,1	18	19,4	49	52,7	25	26,9	
Dosen pembimbing akademik tidak menjalankan bimbingan dan konseling	15	16,1	64	68,8	12	12,9	2	2,2	
Staf selalu siap melayani dengan berlaku ramah dan sopan kepada mahasiswa	2	2,2	32	34,4	56	60,2	3	3,2	
Lokasi kampus yang mudah didatangi	4	4,3	8	8,6	65	69,9	16	17,2	

7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Tahap Profesi (n=63) terhadap jawaban atas setiap pernyataan pada kuesioner di Universitas Jember bulan April-Mei 2017

Dimensi Pertanyaan	STS		TS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>I. Tangibles (Tampilan fisik)</b>								
Gedung / bangunan kampus yang memadai	1	1,6	21	33,3	39	61,9	2	3,2
Ruang kuliah yang nyaman (rapi, bersih, indah)	0	0,0	8	12,7	51	81,0	4	6,3
Jumlah ruang kuliah kurang mencukupi	3	4,8	19	30,2	33	52,4	8	12,7
Sarana kamar mandi bersih, jumlah mencukupi	2	3,2	29	46,0	31	49,2	1	1,6
Sarana ventilasi udara nyaman dan baik	0	0,0	9	14,3	51	81,0	3	4,8
Fasilitas ruang shalat yang memadai (rapi, bersih, mukenah dan sajadah yang layak)	7	11,1	28	44,4	24	38,1	4	6,3
Fasilitas kantin yang memadai (bersih, sehat)	3	4,8	11	17,5	45	71,4	4	6,3
Fasilitas parkir yang memadai (luas, bersih, aman)	3	4,8	18	28,6	36	57,1	6	9,5
Media pembelajaran modern (LCD, laptop) yang memadai	0	0,0	14	22,2	44	69,8	5	7,9
Fasilitas internet yang tidak mendukung	4	6,3	23	36,5	30	47,6	6	9,5
Penampilan dosen rapi dan bersih	0	0,0	0	0,0	45	71,4	18	28,6
Penampilan staf administrasi kurang rapi dan kurang bersih	5	7,9	41	65,1	17	27,0	0	0,0
<b>Ruang Baca</b>								
Tersedia buku-buku yang diperlukan dan <i>up to date</i>	4	6,3	32	50,8	26	41,3	1	1,6
Suasana ruang baca tenang dan nyaman	1	1,6	5	7,9	50	79,4	7	11,1
Terdapat tempat penitipan barang	5	7,9	23	36,5	30	47,6	5	7,9
Terdapat meja dan kursi baca yang nyaman	0	0,0	14	22,2	45	71,4	4	6,3
Jam pelayanan ruang baca sesuai kebutuhan mahasiswa	4	6,3	18	28,6	40	63,5	1	1,6
Aturan peminjaman buku yang kurang jelas	2	3,2	28	44,4	30	47,6	3	4,8
<b>Laboratorium</b>								
Sarana laboratorium lengkap dan sesuai dengan kompetensi yang	0	0,0	18	28,6	38	60,3	7	11,1

harus dicapai									
Alat-alat laboratorium tidak memadai (jumlah, kelayakan)	0	0,0	32	50,8	30	47,6	1	1,6	
Ruangan laboratorium nyaman	0	0,0	16	25,4	38	60,3	9	14,3	
Bahan habis pakai tersedia sesuai kebutuhan	2	3,2	25	39,7	34	54,0	2	3,2	
Jumlah pembimbing saat praktik laboratorium sesuai dengan rasio mahasiswa	6	9,5	37	58,7	19	30,2	1	1,6	
<b>II. Reliability (Kehandalan)</b>									
Dosen tidak memberikan rencana pembelajaran semester (RPS) pada awal program	8	12,7	46	73,0	8	12,7	1	1,6	
Dosen memberikan penjelasan RPS matakuliah	0	0,0	3	4,8	49	77,8	11	17,5	
Dosen melakukan bimbingan lapangan sesuai dengan kontrak jadwal dengan mahasiswa	3	4,8	19	30,2	39	61,9	2	3,2	
Dosen kurang menguasai materi sebagai bahan diskusi ketika bimbingan lapangan	9	14,3	45	71,4	9	14,3	0	0,0	
Dosen melayani mahasiswa dengan cepat dan tepat	8	12,7	21	33,3	33	52,4	1	1,6	
Dosen kurang mengoptimalkan penggunaan media pembelajaran modern	6	9,5	45	71,4	12	19,0	0	0,0	
<i>Team teaching</i> memiliki satu pandangan mengenai mata ajar	2	3,2	25	39,7	34	54,0	2	3,2	
<b>III. Responsiveness (Ketanggapan)</b>									
Dosen yang tanggap, berusaha mendengarkan dan menanggapi keluhan/permintaan mahasiswa	2	3,2	19	30,2	38	60,3	4	6,3	
Staf administrasi yang cepat dan tanggap memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa	9	14,3	23	36,5	28	44,4	3	4,8	
Dosen dan staf memberikan informasi dengan jelas dan rinci tentang pelayanan yang diberikan	3	4,8	13	20,6	44	69,8	3	4,8	
Dosen dan staf bersedia membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa	1	1,6	12	19,0	45	71,4	5	7,9	
Dosen dan staf tidak bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat	3	4,8	42	66,7	16	25,4	2	3,2	

<b>IV. Assurance (Keyakinan)</b>									
Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan mata ajar yang diberikan	2	3,2	1	1,6	47	74,6	13	20,6	
Dosen melakukan bimbingan lapangan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	2	3,2	32	50,8	25	39,7	4	6,3	
Staf memiliki kompetensi sesuai dengan tanggung jawabnya	2	3,2	8	12,7	49	77,8	4	6,3	
<b>Courtesy (Keramahan)</b>									
Dosen melayani dengan ramah dan murah senyum	2	3,2	11	17,5	44	69,8	6	9,5	
Staf administrasi melayani dengan ramah dan murah senyum	5	7,9	16	25,4	40	63,5	2	3,2	
<b>Security (Rasa Aman)</b>									
Dosen dapat menjaga rahasia mahasiswa	6	9,5	10	15,9	38	60,3	9	14,3	
Staf administrasi dapat menjaga rahasia mahasiswa	3	4,8	15	23,8	41	65,1	4	6,3	
Lingkungan kampus yang aman	3	4,8	17	27,0	38	60,3	5	7,9	
<b>V. Empathy (Empati)</b>									
Dosen kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa	3	4,8	41	65,1	15	23,8	4	6,3	
Staf administrasi kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa	4	6,3	34	54,0	20	31,7	5	7,9	
<b>Communication (Komunikasi)</b>									
Dosen proaktif terhadap mahasiswa	3	4,8	12	19,0	47	74,6	1	1,6	
Dosen berkomunikasi dengan mahasiswa sebagai mitra	3	4,8	19	30,2	40	63,5	1	1,6	
Staf administrasi proaktif terhadap mahasiswa	3	4,8	21	33,3	38	60,3	1	1,6	
Adanya koordinasi antara dosen dengan staf administrasi tentang administrasi pendidikan	1	1,6	17	27,0	42	66,7	3	4,8	
Adanya Sosialisasi kebijakan pendidikan oleh dosen kepada mahasiswa dirasa kurang jelas	3	4,8	32	50,8	27	42,9	1	1,6	
Adanya informasi yang jelas tentang biaya pendidikan	2	3,2	11	17,5	45	71,4	5	7,9	
<b>Accesibility (Akses)</b>									
Dosen sulit dihubungi mahasiswa ketika dibutuhkan	1	1,6	26	41,3	25	39,7	11	17,5	
Dosen pembimbing akademik tidak menjalankan bimbingan dan konseling	10	15,9	44	69,8	7	11,1	2	3,2	

---

Staf selalu siap melayani dengan berlaku ramah dan sopan kepada mahasiswa	4	6,3	15	23,8	42	66,7	2	3,2
Lokasi kampus yang mudah didatangi	2	3,2	5	7,9	46	73,0	10	15,9

---



**Lampiran S. Dokumentasi**

Gambar 1. Kegiatan uji validitas ke-1 kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan pada tanggal 23 Januari 2017 di Program Studi S1 Keperawatan dan Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember



Gambar 2. Kegiatan uji validitas ke-2 kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan pada tanggal 20 Februari 2017 di Program Studi S1 Keperawatan dan Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember



Gambar 3. Kegiatan penelitian pada responden mahasiswa keperawatan tahap akademik pada tanggal 21 April 2017 di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember



Gambar 4. Kegiatan penelitian pada responden mahasiswa keperawatan tahap profesi pada tanggal 19 April 2017 di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember



Gambar 4. Kegiatan penelitian pada responden mahasiswa keperawatan tahap profesi pada tanggal 25 April 2017 di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember

## Lampiran P. Kartu Bimbingan Skripsi

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS JEMBER

Nama Mahasiswa : Nikmatul Khoiriyah  
NIM : 122310101075  
Nama DPU : Ns. Dodi Wijaya, M.Kep  
NIP : 19820622 201012 1 002

Hari/ Tanggal	Materi Konsultasi	Saran DPU	Tanda Tangan
8 2/16	Latar Belakang.	Buat Latar belakang	
10 3/16	Latar Belakang.	- Perhatikan tata kalimat - Kaji lagi variabel anda hubungkan dgn metode penelitian	
15 3/16	Latar Belakang	- Fokus pelayanan Keperawatan dari perspektif perawat pelaksana.	
18 3/16	Latar Belakang	- Masih belum tergambar pelayanan keperawatan perspektif perawat	
24 3/16	Latar Belakang	Justifikasi kurang tepat	
18 4/16	BAB I	Memasukkan hasil studi pendahuluan di dalam LB	
17 5/16	BAB I	Skala data / hasil studi hrs berfokus pd variabel yg diteliti	

Tanggal	Aktivitas	Rekomendasi	TTD
13/6 <sup>16</sup> /6	BAB I	1. Mohon dipertahankan kesinambungan antar paragraf 2. Tambahkan hasil studi pendahuluan	
27/6 <sup>16</sup>	BAB I	lanjut bab 2 & 3	
16/8 <sup>16</sup>	BAB II & III	Indikator Kepuasan? Tahap akademis Tahap profesi } diuraikan	
3/8 <sup>16</sup>	BAB II & III	lanjut bab 4	
31/10 <sup>16</sup> /10	BAB IV		
14/11 <sup>16</sup> /11	BAB IV	Definisi operasional	
	BAB IV	- ACC SEMPRO - Kerenomvi KOMB - Upload Kesister	 16/11/16

Tanggal	Aktivitas	Rekomendasi	TTD
16/2016 /11	BAB IV	- ACC SEMPRO - Menemvi KOMBİ - Upload Kesister	
11/2017 /01	Revisi Setelah Seminar proposal	ACC Uji Validitas dan Reliabilitas	
22/3 /17	Uji Validitas	ACC melakukan Penelitian	
191 Terima berkas: 25/7/17 /7 doti			
26/7 /17		1. Data total keseluruhan 2. Mohon kros cek Data hasil penelitian	
31/7 /17		Judul tabe	
14/8 /17		- Mara membaca hasil pembahasan dipisah	
21/8 /17		- lanjut Kesimpulan	
21/8 /17		- ACC SIDANG SKRIPSI - Menemvi Korbı - Upload SISTER - Agenda Hari Jumat tgl : 25-8-2017 Jam: 13.00	

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

Nama Mahasiswa : Nikmatul Khoiriyah  
 NIM : 122310101075  
 Nama DPA : Ns. Retno Purwandari. M.Kep  
 NIP : 19820314 200604 2 002

Tanggal	Aktivitas	Rekomendasi	TTD
09 Sep 2015	upload draf awal di Sister.		✓
23 Mar 2016	BAB I	- Perjelas apa yang mau dijadikan variabel penelitian.	✓
		- Cari jurnal dan penelitian terkait.	
25 Mei 2016	Perubahan judul		✓
14 Juni 2016	penetapan judul dan <sup>s</sup> di Sister.		✓
15 Agt 2016	BAB I	- Pertajam studi pendahuluan. - tambah hasil Riset	✓
17 Okt	BAB I dan II	- Pertajam / perinci hasil Stupen. - BAB III dan IV disiapkan	✓

Tanggal	Aktivitas	Rekomendasi	TTD
25 Okt 2016	BAB I - IV	Cek lagi bagian metode.	
11 Nov 2016	BAB I - IV	- Cek hitungan sampel - Tunggu DPU, silahkan persiapkan Sempro.	
29 Maret 2017	hasil uji validitas	- lanjut penelitian.	
02 Agustus 17	Hasil penelitian	- Perbaiki hasil	
03 Agustus 17	Hasil & Pembahasan	- Perbaiki Pembahasan	
08 Agustus 17	Hasil & pembahasan	Perbaiki pembahasan 19 analisis	
		- Opini peneliti	
20 Agustus 17	Hasil & pembahasan	bedakan pembahasan penelitian Acc Sidney	

