

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA KEPERAWATAN DALAM KEGIATAN PRAKTIKUM

Ni Nyoman Candraningsih^{*1}, Ni Putu Emy Darma Yanti¹, Ni Komang Ari Sawitri¹,
Meril Valentine Manangkot¹

¹Program Studi Sarjana Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Udayana

^{*}korespondensi penulis, email: candraningsih057@gmail.com

ABSTRAK

Kegiatan praktikum laboratorium merupakan tahapan pembelajaran penting dalam mempersiapkan mahasiswa keperawatan sebelum menghadapi praktik klinik pada situasi nyata. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Tim Pelaksana Penjaminan Mutu (TPPM) salah satu Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners mengenai tingkat kepuasan terhadap praktikum pada tahun 2021-2023, masih ditemukan adanya ketidakpuasan yang cukup signifikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa dalam kegiatan praktikum di Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan teknik total sampling pada 260 mahasiswa. Data dikumpulkan menggunakan instrumen SERVQUAL dan dianalisis secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat dimensi memiliki gap negatif, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan), yang mengindikasikan bahwa aspek fasilitas, pengelolaan kelas, responsivitas laboran, jumlah laboran yang tersedia, serta supervisi dosen masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan praktikum. Sementara itu, dimensi *empathy* (perhatian) memiliki gap positif, menunjukkan bahwa perhatian dosen telah memenuhi ekspektasi mahasiswa dan berkontribusi dalam menciptakan lingkungan praktikum yang lebih kondusif dan efektif. Adapun saran penelitian ini diharapkan kepada institusi keperawatan dapat menjadi bahan evaluasi mengenai gambaran tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan dalam kegiatan praktikum, guna meningkatkan kualitas pendidikan dalam membentuk calon tenaga keperawatan.

Kata kunci: kepuasan, mahasiswa keperawatan, praktikum

ABSTRACT

Laboratory practicum activities are a crucial stage in the learning process for preparing nursing students before they undertake clinical practice in real-world settings. Based on a survey conducted by the Quality Assurance Implementation Team (TPPM) of one of the Bachelor of Nursing and Professional Nursing Education programs regarding satisfaction levels with practicum activities from 2021 to 2023, a significant level of dissatisfaction was still found. The purpose of this study was to determine the level of student satisfaction with laboratory practicum activities in the Bachelor of Nursing and Professional Nursing Education programs. This study employed a quantitative descriptive design using total sampling of 260 students. Data were collected using the SERVQUAL instrument and analyzed using univariate analysis. The research findings indicate that four dimensions have a negative gap: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, and *assurance*. This suggests improvements are needed on aspects such as facilities, class management, laboratory staff responsiveness, the number of available laboratory staff, and lecturer supervision to enhance students' satisfaction with practicum activities. Meanwhile, positive gap was found in the *empathy* dimension, indicating that lecturer attention has met students' expectations and contributed to creating a more conducive and effective practicum environment. This research suggests that nursing institutions are expected to use the findings as evaluation material regarding the level of satisfaction of nursing students in practicum activities to improve the quality of education in shaping prospective nursing personnel.

Keywords: nursing students, practice, satisfaction

PENDAHULUAN

Mahasiswa keperawatan merupakan individu yang dipersiapkan untuk menjadi perawat profesional melalui proses pendidikan yang berfokus pada penguasaan ilmu pengetahuan dan keterampilan praktis dalam pemberian asuhan keperawatan (Panianan dkk., 2024). Sebagai bagian integral dari proses pembelajaran, kegiatan praktikum merupakan komponen penting dalam mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi tantangan profesional di masa depan (Apriyana dkk., 2020).

Dalam penyelenggaraannya, pendidikan keperawatan mengacu pada kurikulum yang berlaku dengan penekanan pada pembelajaran teori sebesar 68% dan praktik sebesar 31,4% (Program Studi Keperawatan Udayana, 2024). Metode pembelajaran praktikum digunakan untuk melatih mahasiswa dalam mengembangkan keterampilan, berpikir kritis, dan mengambil keputusan klinis secara langsung Interaksi aktif dengan dosen dan umpan balik yang konstruktif sangat penting untuk membantu mahasiswa memahami kelemahan individu dan meningkatkan kemampuan (Yusri dkk., 2024). Namun terkadang mahasiswa masih enggan untuk melakukan tindakan keperawatan yang menyebabkan kurangnya keterampilan dan kompetensi (Etlidawati & Yulistika, 2022).

Kesulitan lain yang dihadapi mahasiswa keperawatan dalam praktikum adalah kurangnya keinginan sebagian mahasiswa untuk redemonstrasi atau latihan mandiri, serta keterbatasan alat, bahan, ruang dan waktu saat praktik laboratorium (Budi & Wardaningsih, 2017). Ketidakpuasan adalah indikator negatif yang menunjukkan kurangnya kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa (Nababan dkk., 2024). Ketidakpuasan dapat menyebabkan mahasiswa merasa jenuh, sehingga mengurangi motivasi dan kemampuan individu dalam menguasai keterampilan

praktikum (Oktaviani & Marsofiyati, 2024).

Kepuasan merupakan indikator pengalaman belajar dan kualitas hidup mahasiswa serta kriteria penting untuk menilai kualitas layanan pendidikan perguruan tinggi. Kepuasan adalah tingkat perasaan yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya (Saputri dkk., 2022). Kepuasan mahasiswa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan terhadap layanan pendidikan tinggi dan kebutuhan yang harus dipenuhi. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh seberapa jauh layanan pendidikan yang diterima sesuai dengan harapan dan tuntutan dalam proses belajar (Gu & Lu, 2023). Hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada bulan Juli 2024 kepada 10 mahasiswa yang terdiri dari angkatan akademik tahun 2021, 2022, dan 2023, didapatkan data tujuh mahasiswa sudah pernah menjadi laboran dan merasa kewalahan saat menjalankan peran tersebut, serta tidak puas dalam kegiatan praktikum karena kurangnya fasilitas yang disediakan. Hal ini mengakibatkan mahasiswa tidak maksimal dalam belajar.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Tim Pelaksana Penjaminan Mutu pada salah satu Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners selama periode 2021-2023, masih ditemukan adanya ketidakpuasan yang cukup signifikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan agar sarana prasarana yang tersedia dapat mendukung proses pembelajaran secara optimal.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dalam kegiatan praktikum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners terhadap kegiatan praktikum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa angkatan akademik tahun 2021, 2022, dan 2023 jenjang Sarjana Keperawatan. Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 260 mahasiswa menggunakan teknik *total sampling*.

Proses pengumpulan data dilakukan selama satu minggu pada Februari 2025. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner SERVQUAL dalam bentuk *Google Form (online)* yang memuat 25 *item* pernyataan persepsi dan 25 *item* pernyataan harapan. Setiap item dinilai menggunakan skala *Likert* 5 poin, yaitu 1 = tidak setuju, 2 = kurang setuju, 3 = cukup, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Tingkat kepuasan ditentukan berdasarkan selisih antara skor persepsi dan skor harapan ($\text{gap} = \text{persepsi} - \text{harapan}$). Nilai *gap* positif menunjukkan bahwa pelayanan sangat memuaskan, nilai *gap* nol menunjukkan bahwa pelayanan memuaskan, sedangkan nilai *gap* negatif

menunjukkan bahwa pelayanan kurang memuaskan. Hasil uji validitas dan reliabilitas pertanyaan kuesioner pada 260 responden menunjukkan semua soal dinyatakan valid dengan r hitung $>0,122$. Semua pertanyaan juga dinyatakan reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha $>0,6$.

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Fakultas Kedokteran Universitas Udayana dengan nomor 0284/UN14.2.2.V14.2.2.VII.14/LT/2025.

Analisis data dalam penelitian ini merupakan analisis univariat. Analisis univariat dalam penelitian ini menampilkan hasil penelitian berupa tabel tendensi sentral untuk data numerik (usia) dan distribusi frekuensi untuk data kategorik (jenis kelamin, angkatan akademik). Dimensi dan agregat tingkat kepuasan mahasiswa dihitung dengan skor *gap*, selisih antara nilai persepsi dan harapan, untuk memperoleh persentase.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan diberikan interpretasi pada variabel yang diteliti.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Angkatan (n=260)

Variabel		Mean $\pm$ SD	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia (dalam tahun)		20,35 $\pm$ 0,977	-	-
Jenis Kelamin	Laki – laki	-	29	11,2
	Perempuan	-	231	88,8
	Total		260	100
Angkatan	Angkatan 2021	-	82	31,5
	Angkatan 2022	-	84	32,3
	Angkatan 2023	-	94	36,2
	Total		260	100

Hasil penelitian pada Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata usia responden adalah 20 tahun. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan,

yaitu sebanyak 231 orang (88,8%). Responden terbanyak berasal dari angkatan 2023, sebanyak 94 orang (36,2%).

Tabel 2. Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Berdasarkan Nilai *Gap* Persepsi dengan Harapan (n=260)

No.	Dimensi	Skor Rata-Rata		Skor <i>Gap</i>	Keterangan
		Persepsi	Harapan		
TANGIBLE (BUKTI FISIK)					
1.	Penerapan prinsip 5R (Ringkas, Resik, Rapi, Rajin, Rawat) di ruangan praktikum dilakukan dengan baik.	3,95	3,94	0,01	Sangat Memuaskan
2.	Fasilitas yang disediakan untuk menunjang kegiatan praktikum memadai dan sesuai dengan kebutuhan.	3,29	3,99	-0,7	Kurang Memuaskan
3.	Sarana dan prasarana yang tersedia mencakup untuk setiap mahasiswa dalam setiap sesi praktikum.	3,24	3,96	-0,72	Kurang Memuaskan
4.	Jumlah laboran yang tersedia cukup untuk mendukung kelancaran pelaksanaan praktikum.	3,47	4,05	-0,58	Kurang Memuaskan
5.	Tersedia petunjuk kesehatan dan keselamatan kerja yang jelas di dalam laboratorium.	3,39	4,07	-0,68	Kurang Memuaskan
6.	Panduan SOP yang mencakup lembar kerja dan instruksi praktikum untuk memastikan pelaksanaan praktikum sesuai standar.	4,15	4,13	0,02	Sangat Memuaskan
7.	Dosen berpenampilan sopan sesuai dengan standar kesopanan yang berlaku.	4,34	4,17	0,17	Sangat Memuaskan
RELIABILITY (KEHANDALAN)					
8.	Dosen mengelola kelas praktikum dengan baik dan terstruktur.	4,00	4,21	-0,21	Kurang Memuaskan
9.	Dosen memulai kegiatan praktikum tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditentukan.	3,48	4,09	-0,61	Kurang Memuaskan
10.	RPS dan aturan praktikum dijelaskan dengan jelas pada awal kuliah.	4,19	4,12	0,07	Sangat Memuaskan
11.	Bahan ajar yang disediakan melengkapi materi praktikum secara efektif.	4,02	4,01	0,01	Sangat Memuaskan
12.	Hasil ujian dan penilaian akhir disampaikan secara rinci dan tepat waktu oleh dosen.	3,63	3,95	-0,32	Kurang Memuaskan
13.	Rencana evaluasi praktikum disusun dan disampaikan dengan jelas oleh dosen.	3,88	4,04	-0,16	Kurang Memuaskan
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)					
14.	Dosen tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa selama praktikum berlangsung.	4,21	4,11	0,1	Sangat Memuaskan
15.	Dosen dengan cepat membantu mahasiswa ketika mengalami kendala saat praktikum.	4,19	4,09	0,1	Sangat Memuaskan
16.	Kemudahan prosedur peminjaman peralatan	3,78	4,01	-0,23	Kurang Memuaskan

	laboratorium yang diberikan oleh laboran.				
17.	Laboran cepat tanggap dalam mencari solusi untuk mengatasi gangguan infrastruktur pada praktikum.	3,70	4,10	-0,4	Kurang Memuaskan
ASSURANCE (JAMINAN)					
18.	Dosen memberikan supervisi secara aktif selama mahasiswa melaksanakan praktikum.	3,91	4,21	-0,3	Kurang Memuaskan
19.	Penggunaan alat bantu pembelajaran oleh dosen disesuaikan dengan kebutuhan praktikum.	4,00	3,98	0,02	Sangat Memuaskan
20.	Dosen memiliki keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan peralatan praktikum.	4,24	4,13	0,11	Sangat Memuaskan
21.	Dosen bersikap ramah dan baik kepada mahasiswa selama kegiatan praktikum.	4,15	4,11	0,04	Sangat Memuaskan
EMPATHY (PERHATIAN)					
22.	Dosen menanyakan kendala yang dihadapi setiap kelompok mahasiswa selama praktikum.	4,20	4,15	0,05	Sangat Memuaskan
23.	Dosen memberi umpan balik yang jelas setelah mahasiswa mencoba keterampilan praktikum.	4,21	4,13	0,08	Sangat Memuaskan
24.	Dosen memberikan kesempatan tambahan kepada mahasiswa yang belum memahami untuk mencoba keterampilan praktikum.	4,16	4,16	0	Memuaskan
25.	Dosen mendampingi dan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berdiskusi serta memperdalam keterampilan selama sesi SGD Lab.	4,20	4,15	0,05	Sangat Memuaskan

Hasil penelitian pada Tabel 2 menunjukkan hasil perhitungan *gap*, mayoritas terdapat 11 item pernyataan (44%) dengan tingkat kepuasan negatif, 1 item pernyataan (4%) dengan skor 0 dan 13 item pernyataan (52%) dengan tingkat

kepuasan positif. Hasil ini menunjukkan bahwa beberapa aspek dalam kegiatan praktikum masih belum memenuhi harapan responden, terutama pada dimensi *tangible* (bukti fisik) seperti keterbatasan fasilitas, sarana prasarana.

Tabel 3. Nilai *Gap* Setiap Dimensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan (n=260)

No.	Dimensi	Skor Total		Skor <i>Gap</i>	Jumlah Item Pernyataan
		Persepsi	Harapan		
1.	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	25,83	28,31	-2,48	7
2.	<i>Reliability</i> (kehandalan)	23,20	24,42	-1,22	6
3.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	15,88	16,31	-0,43	4
4.	<i>Assurance</i> (jaminan)	16,30	16,43	-0,13	4
5.	<i>Empathy</i> (perhatian)	16,77	16,59	0,18	4

Hasil penelitian pada Tabel 3 didapatkan hasil mayoritas masing-masing

dimensi memiliki nilai negatif, skor negatif tertinggi terdapat pada dimensi *tangible*

(bukti fisik) yaitu sebesar (-2,48) dan hanya ada satu dimensi yang memiliki nilai positif yaitu *emphaty* (perhatian) sebesar (0,18).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden berusia 20 tahun, yang termasuk dalam kategori remaja akhir. Menurut Kemenkes RI (2009), mengkategorikan remaja akhir sebagai individu yang berusia antara 17-25 tahun. Masa remaja akhir merupakan suatu masa dimana terjadi penutupan terhadap proses perkembangan diri baik secara psikis maupun fisik. Pada tahap ini, individu mulai mengeksplorasi identitas diri, menempuh pendidikan tinggi, serta mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja, meskipun belum mencapai kestabilan. Perubahan ini memengaruhi daya tangkap dan proses pola pikir seseorang, di mana tingkat kematangan berpikir meningkat seiring bertambahnya usia (Ramadhani dkk., 2021).

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra dkk., (2023), yang menyatakan bahwa mahasiswa keperawatan di universitas tersebut di setiap angkatan lebih banyak didominasi oleh perempuan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan data Badan Pusat Statistik (2023), yang mencatat bahwa pada tahun 2023 terdapat 582.023 tenaga keperawatan di Indonesia, dengan 406.867 orang (69,9%) berjenis kelamin perempuan dan 175.152 orang (30,1%) berjenis kelamin laki-laki.

Menurut Martaviani dkk (2020), mayoritas mahasiswa mayoritas mahasiswa keperawatan berasal dari kalangan perempuan karena profesi ini sering dikaitkan dengan pekerjaan yang lebih cocok bagi perempuan. Hal ini sejalan dengan penelitian Vasconcelos dkk., (2020), yang menyebutkan bahwa profesi di bidang kesehatan, khususnya keperawatan, cenderung lebih diminati oleh perempuan, namun hal ini tidak menghalangi laki-laki untuk berkarir di bidang keperawatan.

Angkatan 2023 memiliki jumlah responden terbanyak, yaitu 94 responden. Perbedaan jumlah responden antar angkatan akademik ini dapat disebabkan oleh peningkatan penerimaan mahasiswa baru setiap tahunnya (Sudewi, 2021). Tingkat kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh pengalaman individu, di mana mahasiswa tingkat akhir cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan dan fasilitas (Mohabati dkk., 2025), sedangkan mahasiswa baru lebih fokus pada proses adaptasi terhadap lingkungan dan sistem pembelajaran praktikum (Mohzana, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki *gap* negatif tertinggi, terutama pada aspek sarana dan prasarana praktikum. Ketersediaan sarana dan prasarana praktikum yang memadai berperan dalam mendukung mahasiswa mengembangkan keterampilan selama praktikum di laboratorium (Aprilia dkk., 2022). Hal ini sejalan dengan pendapat Uly dkk., (2022), yang menyatakan bahwa laboratorium yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mencukupi dapat membantu mahasiswa lebih mudah mempraktikkan materi yang telah dipelajari. Sebaliknya, keterbatasan sarana dan prasarana dapat menghambat jalannya praktikum dan memengaruhi proses pembelajaran. Peralatan medis yang masih terbatas serta fasilitas yang belum lengkap atau dalam kondisi yang tidak memadai, diperlukan pengadaan sarana dan prasarana yang lebih memadai serta pemeliharaan berkala agar fasilitas yang tersedia dapat berfungsi dengan baik dan optimal (Nathanael dkk., 2024).

Peningkatan fasilitas tidak hanya mendukung kegiatan praktikum secara teknis, tetapi juga berkontribusi pemenuhan kebutuhan mahasiswa secara optimal serta membangun hubungan yang lebih berkelanjutan antara fasilitas praktikum

dengan penggunaannya (Handayani dkk., 2021). Fasilitas yang digunakan dalam penyampaian informasi berperan dalam meningkatkan pengetahuan sasaran serta dirancang untuk merangsang pikiran, perasaan, dan minat, sehingga dapat memicu perubahan perilaku (Susilowati, 2016). Teori *Cone of Experience* atau Kerucut Pengalaman yang dikembangkan oleh Edgar Dale menekankan bahwa pengalaman belajar akan lebih efektif jika melibatkan aktivitas langsung, semakin aktif keterlibatan seseorang dalam proses belajar, semakin tinggi tingkat retensi informasinya (Sari, 2019).

Konteks praktikum keperawatan, mahasiswa yang terlibat secara langsung dalam simulasi atau praktik klinis akan lebih mudah memahami dan mengingat materi dibandingkan hanya melalui metode pasif (Khasanah dkk., 2023). Pembelajaran yang dilakukan melalui pengalaman nyata akan memberikan pemahaman yang lebih konkret, 70% dari apa yang dikatakan dan dilakukan dalam situasi nyata (Khairunnufus dkk., 2018). Oleh karena itu, pembelajaran yang berfokus pada aktivitas berbasis keterampilan dapat membantu mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih optimal. Dalam mendukung efektivitas kegiatan praktikum, perbaikan sarana dan prasarana di Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners masih diperlukan guna meningkatkan kualitas pembelajaran praktikum mahasiswa keperawatan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki *gap* positif tertinggi, pada aspek dosen berpenampilan sopan sesuai dengan standar kesopanan yang berlaku memperoleh nilai *gap* tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menandakan bahwa aspek penampilan dosen sangat berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran. Penampilan sopan dan profesional tidak hanya mencerminkan sikap menghormati institusi dan profesi, tetapi juga menciptakan lingkungan belajar yang serius dan mendukung interaksi akademik yang sehat. Penampilan dosen

yang sesuai dengan norma kesopanan dinilai mampu meningkatkan efektivitas dalam proses pengajaran karena dapat membangun citra positif dan meningkatkan rasa hormat dari mahasiswa. Hal ini sejalan dengan Siburian dkk. (2024), yang mengemukakan bahwa mahasiswa cenderung lebih termotivasi untuk belajar dan berpartisipasi aktif dalam perkuliahan ketika melihat dosen yang berpenampilan profesional.

Penampilan yang sopan mencerminkan bentuk penghargaan terhadap diri sendiri, institusi tempat mengabdikan, serta profesi yang dijalani. Dosen yang menjaga penampilannya memberikan kesan positif kepada rekan kerja, atasan, dan pihak terkait lainnya (Jumiati, 2021). Berpenampilan sopan tidak hanya mencakup pakaian yang rapi, tetapi juga mencerminkan sikap, bahasa tubuh, kebersihan diri, serta cara berkomunikasi. Dosen yang menjaga penampilan dengan baik biasanya terlihat sopan dan ramah, sehingga mempermudah interaksi dengan mahasiswa maupun rekan kerja (Siburian dkk., 2024). Komunikasi yang efektif dan penampilan yang terjaga dapat mengurangi hambatan dalam proses belajar-mengajar serta meningkatkan minat belajar mahasiswa (Rahman, 2021). *Interpersonal skill* dan *personal appearance* lebih memfokuskan pada aspek yang melekat pada diri seorang dosen, baik dari segi sifat, sikap, maupun penampilannya (Iqbal, 2011). Penampilan yang baik dapat menumbuhkan rasa percaya diri yang simpatik bagi mahasiswa, sehingga tidak mengherankan jika penampilan dosen dalam memberikan perkuliahan perlu diperhatikan karena berdampak besar terhadap motivasi belajar mahasiswa (Kumalasari, 2020).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi *empathy* (perhatian) memiliki tingkat kepuasan tertinggi dari perspektif mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian dosen terhadap mahasiswa, terutama dalam konteks kegiatan praktikum, telah melebihi ekspektasi mereka. Empati dalam konteks

pendidikan tinggi mencakup kemampuan dosen untuk memahami kondisi emosional, psikologis, serta kebutuhan belajar mahasiswa secara individual (Septiana & Alie, 2023). Mahasiswa merasa puas jika mereka merasa didengar, dipahami, dan didukung secara emosional oleh dosen. Hal ini sejalan dengan pendapat Amrullah dkk. (2024), yang mengemukakan bahwa dalam lingkungan akademik, dimensi *empathy* (perhatian) dapat memperkuat hubungan antara mahasiswa dan dosen serta menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif.

Aspek kejelasan komunikasi dan pemberian umpan balik yang baik dari dosen turut berkontribusi dalam meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa selama praktikum. Dalam kegiatan praktikum keperawatan, perhatian yang diberikan dosen berperan penting dalam meningkatkan rasa percaya diri mahasiswa dalam mengembangkan keterampilan klinis. Dalam praktiknya, mahasiswa yang merasa diperhatikan oleh dosen akan lebih termotivasi dalam

menjalani praktikum dan lebih percaya diri dalam mengembangkan keterampilan keperawatan (Mardiah, 2019). Beberapa aspek *empathy* (perhatian) yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa meliputi perhatian individu, komunikasi yang efektif, dukungan emosional, dan pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa (Atta dkk., 2024). Dalam perspektif hierarki kebutuhan Maslow, *empathy* (perhatian) dari dosen dapat memenuhi kebutuhan psikologis dan sosial mahasiswa, seperti rasa dihargai dan hubungan interpersonal yang baik (Andjarwati, 2015). Selain itu, dalam teori *Expectancy-Disconfirmation Model* Oliver (2014), kepuasan terjadi ketika *empathy* (perhatian) yang diberikan oleh dosen melebihi ekspektasi mahasiswa. Dapat disimpulkan bahwa *empathy* (perhatian) dapat memberi rasa puas kepada mahasiswa keperawatan karena individu merasa dihargai, maka dari itu perlunya menjaga *empathy* (perhatian) guna memperkuat hubungan antara mahasiswa keperawatan dengan dosen.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan mayoritas responden berusia 20 tahun. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 231 orang (88,8%). Responden terbanyak berasal dari angkatan 2023, sebanyak 94 orang (36,2%). Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan dalam kegiatan praktikum masih perlu ditingkatkan, terutama pada empat dimensi SERVQUAL yang memiliki *gap* negatif, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Dimensi *tangible* mencatat *gap* negatif tertinggi, menandakan masih rendahnya kepuasan terhadap ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana praktikum. Sebaliknya, dimensi *empathy* menunjukkan kepuasan tertinggi dengan *gap* positif, yang mencerminkan bahwa perhatian dosen telah memenuhi bahkan melebihi ekspektasi mahasiswa. Temuan ini menekankan

pentingnya peningkatan kualitas fasilitas praktikum dan penguatan hubungan interpersonal antara dosen dan mahasiswa guna mendukung proses pembelajaran yang lebih efektif.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada proses pengumpulan data yaitu rentang waktu pengisian kuesioner yang relatif panjang, sehingga responden cenderung menunda pengisian hingga mendekati batas waktu yang ditentukan. Selain itu, padatnya aktivitas akademik responden turut memengaruhi efektivitas proses pengumpulan data. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menetapkan periode pengisian kuesioner yang lebih singkat dan terstruktur serta mempertimbangkan penggunaan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* sebagai alternatif untuk tingkat partisipasi responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, M. A., Kriyanton, R., & Riani, Y. A. (2024). Komunikasi interpersonal dosen dan mahasiswa perguruan tinggi vokasi di Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Malang. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi (JIMIK)*, 5(3), 2496–2509. <https://doi.org/https://doi.org/10.35870/jimik.v5i3.956>
- Andjarwati, T. (2015). Motivasi dari sudut pandang teori hirarki kebutuhan Maslow, teori dua faktor Herzberg, teori X Y Mc Gregor, dan teori motivasi prestasi Mc Clelland. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 1(1), 45–54. <https://doi.org/10.4337/9781800378841.h.4>
- Apriyana, R., Widiyanti, E., & Muliani, R. (2020). The influence of mandala pattern coloring therapy toward academic stress level on first grade students at nursing undergraduate study program. *NurseLine Journal*, 5(1), 186–194. <https://doi.org/10.19184/nlj.v5i1.13556>
- Atta, M. H. R., Hammad, H. A. H., & Elzohairy, N. W. (2024). The role of empathy in the relationship between emotional support and caring behavior towards patients among intern nursing students. *BMC Nursing*, 23(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02074-w>
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). *Jumlah tenaga kesehatan menurut provinsi 2023*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/YVdwSFJHRjRVVkJqWIRWRU9EQkhNVFY0UjB4VVVUMDkMw==/jumlah-tenaga-kesehatan-menurut-provinsi.html?year=2023>
- Budi, Y. S., & Wardaningsih, S. (2017). Hubungan ketersediaan sarana untuk ketrampilan mahasiswa dengan kecemasan menghadapi ujian skills laboratorium. *Jurnal Persatuan Perawat Nasional Indonesia (JPPNI)*, 2(3), 194–203. <https://doi.org/10.32419/jppni.v2i3.95>
- Etliawati, & Yulistika, D. (2022). Metode pembelajaran klinik pada praktik profesi mahasiswa keperawatan. *Faletehan Health Journal*, 9(1), 37–42. <https://doi.org/10.33746/fhj.v9i01.382>
- Gu, Q., & Lu, G. (2023). Factors influencing the satisfaction level of college students in China: Literature analysis based on grounded theory. *Frontiers in Psychology*, 13(1023420), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1023420>
- Handayani, O., Mazni, A., & Dacholfany, M. I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung. *SIMPLEX : Jurnal Ekonomi Manjaemen*, 2(1), 120–130. <https://scholar.umm metro.ac.id/index.php/simplex/article/view/1467>
- Iqbal, Y. M. (2011). *Persepsi mahasiswa akuntansi terhadap profesionalisme dosen akuntansi di perguruan tinggi*. <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/908>
- Jumiati. (2021). Pengaruh disiplin kerja dosen terhadap disiplin belajar mahasiswa Uniska Muhammad Arsyad Al Banjari. *Journal of Innovation and Knowledge*, 1(1), 55–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jirk.v1i1.3258>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Klasifikasi umur menurut kategori*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khairunnufus, U., Laksmiwati, D., Hadisaputra, S., & Siahaan, J. (2018). Pengembangan modul praktikum kimia berbasis problem based learning untuk kelas XI SMA. *Chemistry Education Practice*, 1(2), 36–41. <https://doi.org/10.29303/cep.v1i2.981>
- Kumalasari, I. (2020). Analisis persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap peran dan fungsi dosen pembimbing akademik. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 5(2), 192–197. <https://repository.stikessuakainsan.ac.id/id/eprint/150>
- Mardiah, A. (2019). *Gambaran kepuasan mahasiswa tentang kinerja dosen Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/80176>
- Martaviani, O., Amir, Y., & Hasneli, Y. (2020). Perbandingan tingkat stres mahasiswa keperawatan program transfer semester I dan semester III dalam mengikuti sistem pembelajaran blok. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ): PPNI*, 8(1), 53–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.26714/jkj.8.1.2020.53-60>
- Mohabati, F., Arefi, M., & Hedayati, S. P. (2025). Revamping field practicum: Insights for future health services management professionals. *BMC Medical Education*, 25(81), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12909-024-06486-9>
- Mohzana. (2024). The impact of the new student orientation program on the adaptation process and academic performance. *International Journal of Educational Narratives*, 2(2), 169–178. <https://doi.org/10.70177/ijen.v2i2.763>
- Nababan, H. H., Handini, M. C., & Tarigan, F. L. (2024). Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (studi kualitatif di Puskesmas Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara tahun 2022). *Jurnal Ners*, 8(1), 496–502. <https://doi.org/10.31004/jn.v8i1.23392>
- Nathanael, L. G. E., Fatimah, & Sugihartoyo. (2024). Kajian penyediaan sarana kesehatan di Kabupaten Asmat. *Prosiding Seminar Nasional Pembangunan Wilayah Dan Kota Berkelanjutan*. <https://doi.org/10.25105/pwkb.v1i1.5260>
- Oktaviani, D. Z., & Marsofiyati. (2024). Pengaruh

- beban tugas akademik dan dukungan sosial terhadap tingkat burnout mahasiswa pendidikan administrasi perkantoran. *Harmoni Pendidikan: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/hardik.v2.i1.1102>
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (Second Edition). London: Routledge https://books.google.co.id/books?id=TzrfBQAAQBAJ&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Panianan, Tutpai, G., & Trihandini, B. (2024). Tingkat disiplin belajar mahasiswa keperawatan reguler di salah satu sekolah tinggi ilmu kesehatan di Kota Banjarmasin. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 9(1), 48–53. <https://doi.org/10.51143/jksi.v9i1.610>
- Program Studi Keperawatan Udayana. (2024). *Kurikulum tahap sarjana keperawatan*. <https://keperawatan.unud.ac.id/pages/kurikulum-tahap-sarjana>
- Ramadhani, L. F., Rahayu, E., & Hidayat, A. I. (2021). Gambaran kesiapan mahasiswa tingkat akhir dalam menghadapi profesi ners di Universitas Jenderal Soedirman saat pandemi covid-19. *Jurnal of Bionursing*, 3(2), 95–104. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2979272&val=17041&title=Gambaran Kesiapan Mahasiswa Tingkat Akhir dalam Menghadapi Profesi Ners di Universitas Jenderal Soedirman Saat Pandemi Covid-19>
- Saputra, D. A., Rahajeng, I. M., Yanti, N. P. E. D. Y., & Damayanti, P. A. A. (2023). Evaluasi kepuasan pembelajaran daring selama masa pandemi pada mahasiswa keperawatan Udayana. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 11(2), 101–108. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/copin.g.2023.v11.i02.p14>
- Saputri, F. N., Rochyani, D., & Worwor, T. J. F. (2022). Faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat dalam menerapkan model praktik keperawatan profesional terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Marinir. *Maheza: Malahayati Health Student Journal*, 2(3), 598–610. <https://doi.org/10.33024/maheza.v2i3.6085>
- Sari, P. (2019). Analisis terhadap kerucut pengalaman Edgar Dale dan keragaman dalam memilih media yang tepat dalam pembelajaran. *Jurnal Manajemen Pendidikan (Mudir)*, 1(1), 42–57. <http://ejournal.insud.ac.id/index.php/mpi/index>
- Septiana, & Alie, J. (2023). Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pelanggan perempuan pada osbond gym Palembang. *Journal Management, Business, and Accounting (MBIA)*, 22(2), 325–339. <https://doi.org/https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2620>
- Siburian, D. A., Sigalingging, F., Lumbantoruan, M., Sinaga, M. P., & Umar, A. T. (2024). Hubungan kerapian penampilan dan kedisiplinan dosen dengan minat belajar mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, 8(6), 572–577. <https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jikm/article/view/3325>
- Sudewi, A. A. R. (2021). *Laporan kinerja 2020*. https://laporan-kinerja.unud.ac.id/uploads/file_dokumen_dir/fba8baeb829607491700b89ca67d6400.pdf
- Susilowati, D. (2016). *Modul bahan ajar cetak keperawatan: Promosi kesehatan* (Cetakan Pertama). PPSDM Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/821/1/2_PE_NGANTAR_PROMOSI_KESEHATAN_2.pdf
- Uly, A. L. L., Oddang, H., & Asrial. (2022). Kajian ketersediaan sarana dan prasarana praktikum serta implikasinya terhadap kompetensi mata pelajaran aplikasi perangkat lunak dan desain interior gedung pada siswa kelas XI SMK N 1 Wanukaka. *Jurnal Batakarang*, 3(2), 1–8. <https://jurnalbatakarang.ptbundana.org/index.php/batakarang/article/view/171>
- Vasconcelos, E. M. de, Trindade, C. O., Barbosa, L. R., & Martino, M. M. F. de. (2020). Predictive factors of burnout syndrome in nursing students at a public university. *Revista Da Escola De Enfermagem Da USP*, 54, 1–8. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2018044003564>
- Yusri, Y., Ramadona, A., Fitri, A., Wismanto, & Amin, K. (2024). Strategi pembelajaran yang efektif untuk meningkatkan karakter mandiri di kalangan mahasiswa. *Journal of Education Research*, 5(4), 4784–4789. <https://jer.or.id/index.php/jer/article/view/1712>