

HUBUNGAN DAYA TANGGAP DAN EMPATI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK KESEHATAN

Ni Nyoman Kasihani

Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Jakarta I

Email : nyoman.kasihani@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Evaluasi kepuasan mahasiswa penting dilakukan agar proses penyelenggaraan pendidikan sesuai dengan yang diharapkan. **Tujuan:** untuk mengetahui hubungan karakteristik, daya tanggap dan empati layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Jakarta I. **Metode:** Jenis penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional*, dilakukan pada bulan Juni-Oktober 2018. Penelitian dilakukan pada seluruh mahasiswa semester 4 dan 6. Penelitian dilakukan pada seluruh populasi. Pengumpulan data dengan kuesioner. Pengolahan dan analisis data dengan uji univariate, bivariate dan multivariat. **Hasil:** Sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap layanan klinik dengan persentase 60,5%. Karakteristik mahasiswa tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa dengan nilai $p > 0,05$. Dimensi layanan yaitu daya tanggap dan empati memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa dengan nilai $p < 0,000$. Variabel yang memiliki hubungan terbesar dengan kepuasan mahasiswa adalah empati dengan nilai OR sebesar 21,719. **Kesimpulan:** Sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap layanan klinik. Karakteristik mahasiswa tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa. Variabel daya tanggap dan empati memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa. Hubungan terbesar dimiliki oleh variabel empati.

Kata kunci: Daya Tanggap, Empati, Kepuasan

ABSTRACT

Background: Evaluation of student satisfaction is important so that the process of implementing education is as expected. **Objective:** to determine the relationship of characteristics, responsiveness and empathy of service to student satisfaction in the Department of Dental Nursing Poltekkes Kemenkes Jakarta I. **Method:** Type of analytic research with cross sectional design, conducted in June-October 2018. The study was conducted on all 4th semester students and 6. The study was conducted on the entire population. Data collection with questionnaires.. Processing and analysis of data by univariate, bivariate and multivariate tests. **Results:** Most of the students were satisfied with clinical services with a percentage of 60.5%. Student characteristics do not have a significant relationship with student satisfaction with a value of $p > 0.05$. The service dimension is responsiveness and empathy that has a significant relationship with student satisfaction with a value of $p < 0,000$. The variable that has the biggest relationship with student satisfaction is empathy with an OR value of 21,719. **Conclusion:** Student characteristics do not have a significant relationship with student satisfaction. The responsiveness and empathy variables have a significant relationship with student satisfaction. The biggest relationship is owned by the empathy variable.

Keywords: Responsiveness, Empathy, Satisfaction

PENDAHULUAN

Mahasiswa adalah pelanggan dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Dalam proses penyelesaian pendidikannya mahasiswa harus menyelesaikan berbagai penugasan baik teori maupun praktek sesuai kurikulum. Prodi Diploma III Keperawatan Gigi merupakan pendidikan vokasi yang wajib menyiapkan sarana dan prasana untuk menunjang pencapaian kompetensi sesuai persyaratan.

Klinik adalah salah satu fasilitas yang disiapkan untuk mendukung pencapaian kompetensi tersebut. Dalam proses layanan, terdapat interaksi antara dosen, instruktur, petugas klinik, mahasiswa dan pasien. Daya tanggap dan empati yang ditunjukkan oleh penyelenggara pendidikan merupakan bagian dari dimensi kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian ini penting dilaksanakan untuk menganalisis hubungan daya tanggap dan empati layanan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu layanan agar sesuai dengan yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah analitik dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian berlokasi di Poltekkes Kemenkes Jakarta I Jurusan Keperawatan Gigi. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni – Oktober 2018. Penelitian dilakukan pada seluruh mahasiswa yang sudah memiliki pengalaman praktek klinik yaitu seluruh mahasiswa semester 4 dan 6 T.A. 2017/2018. Penelitian dilakukan pada seluruh populasi.

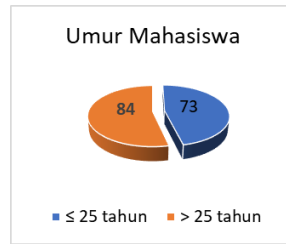
Variabel bebas yaitu karakteristik mahasiswa, daya tanggap dan empati. Variabel terikat yaitu Kepuasan mahasiswa. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner diuji validitasnya dengan Korelasi Product Moment dan uji reliabilitas dilakukan dengan Teknik Koefisien Alpha Cronbach. Rentang nilai hasil uji validitas antara 0,576 – 0,854. Hasil uji reliabilitas dengan Alpa Cronbach dengan nilai 0,787.

Pengolahan dan analisis data. Pada tahap koding kelompok yang kategori kurang baik diberi kode 0 dan yang baik diberi kode 1. Pengelompokan dilakukan dengan membuat total skor masing-masing komponen penilaian untuk masing-masing mahasiswa kemudian ditentukan nilai Meannya. Apabila skor nilai masing-masing mahasiswa kurang dari Mean maka diberi kategori kurang baik dan apabila lebih dari atau sama dengan Mean dikategorikan baik. Data selanjutnya dianalisis distribusi frekuensi, Chi-Square dan Regresi Logistik.

HASIL

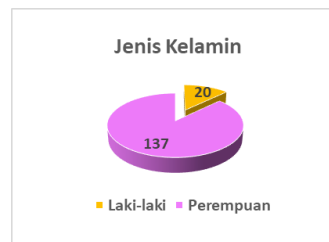
Pengambilan data dilakukan pada mahasiswa semester 4 dan 6 baik reguler umum maupun reguler karyawan berjumlah 162 orang. Namun tidak semua mahasiswa dapat mengisi kuesioner karena ada mahasiswa yang sedang cuti akademik dan tidak hadir pada saat pengambilan data. Mahasiswa yang mengisi kuesioner berjumlah 157 orang sehingga *respons rate* responden sebesar 96,91%.

Karakteristik responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin dan semester dapat dilihat pada gambar berikut.



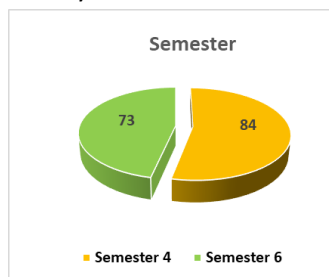
Gambar 1. Distribusi usia mahasiswa

Berdasarkan gambar 1 diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memiliki usia > 25 tahun, karena mahasiswa Prodi D3 Keperawatan Gigi Tahun Akademik 2017/2018 terdiri dari mahasiswa regular umum yang umumnya berusia dibawah 25 tahun dan mahasiswa regular karyawan yang usianya di atas 25 tahun.



Gambar 2. Distribusi jenis kelamin

Dari Gambar 2 diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa berjenis kelamin perempuan yaitu 87 % dan responden laki-laki sebanyak 13 %.



Gambar 3. Distribusi semester mahasiswa

Berdasarkan Gambar 3 diketahui bahwa mahasiswa semester 4 berjumlah 54 % lebih banyak dibandingkan dengan mahasiswa semester 6 berjumlah 46 %.

Distribusi frekuensi dimensi kualitas layanan variabel daya tanggap, bahwa 91,1% mahasiswa menyatakan bahwa dosen cepat dalam menanggapi masalah yang dihadapi, 82,8 % mahasiswa menyatakan bahwa instruktur/petugas klinik cepat dalam membantu mengatasi kesulitan/masalah yang dihadapi serta 83,4% mahasiswa menyatakan bahwa pengelola program studi baik dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah yang dikeluhkan mahasiswa.

Variabel empati, distribusi frekuensi mahasiswa yang menyatakan bahwa pembimbing (dosen/instruktur) peduli terhadap keinginan mahasiswa sebesar 89,2%, respon positif pembimbing dalam menanggapi keluhan mahasiswa sebesar 89,2% dan 94,9% mahasiswa menyatakan bahwa terjalin hubungan yang baik antara pembimbing dan petugas klinik dengan mahasiswa.

Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap layanan klinik yang dilaksanakan di Jurusan Keperawatan Gigi dengan persentase 60,5%, sedangkan mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 39,5%.

Tahap selanjutnya data dianalisis bivariat dengan Chi Square untuk melakukan seleksi kandidat variabel yang dapat masuk ke uji Regresi Logistik. Hasil bivariat yang menghasilkan p value < 0,25, maka variabel tersebut langsung masuk ke tahap multivariate (Hastono, 2017). Hasil uji Chi Square pada variabel karakteristik mahasiswa dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Hasil seleksi bivariate pada kandidat karakteristik mahasiswa

Variabel Karakteristik Mahasiswa	Tingkat kepuasan				Total		OR (95% CI)	p value
	Tidak puas		Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Usia								
≤ 25 tahun	23	31,5	50	68,5	73	100	0,531 0,2 – 1,0	0,081
> 25 tahun	39	46,4	45	53,6	84	100		
Jumlah	62	39,5	95	60,5	157	100		
Jenis kelamin								
Perempuan	52	38	85	62	137	100	0,612 0,2 – 1,5	0,433
Laki-laki	10	50	10	50	20	100		
Jumlah	62	39,5	95	60,5	157	100		
Semester								
Semester 4	32	38,1	52	61,9	84	100	0,882 0,4 – 1,6	0,826
Semester 6	30	41,1	43	58,9	73	100		
Jumlah	62	39,5	95	60,5	157	100		

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai p value < 0,25 hanya variabel usia, sehingga variabel tersebut dapat masuk ke analisis regresi logistik. Seleksi kandidat selanjutnya dilakukan pada dimensi layanan klinik dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil seleksi bivariate pada kandidat Dimensi layanan

Dimensi layanan	Tingkat kepuasan				Total		OR (95% CI)	p value
	Tidak puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Daya Tanggap								
Kurang Baik	38	88,4	5	11,6	43	100	28,500 101 – 80,2	0,000
Baik	24	21,1	90	78,9	114	100		
Jumlah	62	39,5	95	60,5	157	100		
Empati								
Kurang Baik	19	95	1	5	20	100	41,535 5,3 – 320,3	0,000
Baik	43	31,4	94	68,6	137	100		
Jumlah	62	39,5	95	60,5	157	100		

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai p value < 0,25 adalah kedua variabel yaitu daya tanggap dan empati, sehingga kedua variabel tersebut dapat masuk ke analisis regresi logistik.

Pada tahap multivariabel, semua variabel yang sudah lolos tahap seleksi bivariat dilakukan analisis secara bersama-sama dalam model. Hasil pemodelan sebagai berikut :

Tabel 3. Pemodelan pertama Regresi Logistik

Variabel	B	p value	OR	95% CI
Usia	-0,853	0,62	0,426	0,174 – 1,044
Daya tanggap	3,100	0,000	22,197	7,407 -66,520
Empati	3,129	0,005	22,851	2,545 – 205,222

Langkah selanjutnya dilakukan eliminasi variabel yang p valuenya > 0,05 yaitu usia. Pemodelan kedua dan terakhir Regresi Logistik diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Pemodelan akhir Regresi Logistik

Variabel	B	p value	OR	95% CI
Daya tanggap	3,063	0,000	21,394	7,317 – 62,555
Empati	3,078	0,005	21,719	2,485 – 189,834

Hasil pemodelan akhir terdapat dua variabel yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa yaitu daya tanggap dan empati. Untuk mengetahui variabel yang paling besar pengaruhnya dilihat pada nilai OR pada variabel yang signifikan. Semakin besar nilainya, semakin besar pengaruhnya. Pada hasil ini variabel yang memiliki hubungan terbesar terhadap kepuasan mahasiswa adalah empati dengan nilai OR 21,719.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap layanan klinik yang diselenggarakan, namun dari sisi persentase masih perlu ditingkatkan jumlahnya. Variabel bebas karakteristik mahasiswa yaitu usia, jenis kelamin dan semester diperoleh hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa. Dari hasil penelitian mahasiswa berusia ≤ 25 tahun memiliki rasa puas yang lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang berusia > 25 tahun. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian kepada pasien di Finlandia bahwa pasien yang berusia lebih tua lebih puas terhadap kualitas perawatan yang dilakukan oleh staf keperawatan di rumah sakit dibandingkan pasien yang lebih muda (Kvist, Voutilainen, Mantynen, & Vehvilainen-Julkunen, 2014). Hal ini kemungkinan disebabkan karena mahasiswa yang berusia > 25 tahun adalah mahasiswa regular karyawan yang telah memiliki pengalaman kerja, sehingga bisa membandingkan antara layanan klinik yang dirasakan di kampus dengan layanan klinik yang dilakukan ditempat kerjanya, sedangkan mahasiswa regular umum belum memiliki pengalaman kerja. Variabel jenis kelamin, proporsi mahasiswa perempuan memiliki kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Bahwa tidak ada perbedaan antara kepuasan kerja laki-laki dan perempuan, tetapi kepuasan dipengaruhi oleh tingkat pelatihan yang berkesinambungan (Karabiyik & Korumaz, 2014).

Hasil penelitian terkait dimensi layanan yaitu daya tanggap diperoleh hasil terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa. Kecepatan daya tanggap yang diberikan dosen memiliki persentase tertinggi dibandingkan kecepatan daya tanggap yang dilakukan oleh instruktur dan petugas klinik lainnya. Hal ini sesuai dengan penelitian kinerja dosen di Kalimantan Selatan bahwa dosen memiliki nilai pribadi yang berpengaruh kuat terhadap kepuasan kerja. Kemampuan dosen untuk berfikir analitis, perilaku terstruktur, hubungan vertikal dan horizontal yang berkualitas dan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada (Kuswandi, Sundjoto, Noor, & Purwanto, 2015).

Dimensi layanan empati yaitu rasa peduli, respon positif dan hubungan baik antara pembimbing dan petugas klinik juga diperoleh hasil memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa. Menurut Gunarso (2000), empati merupakan salah satu cara yang efektif dalam usaha untuk mengenali, memahami dan mengevaluasi orang lain. Empati mendorong individu untuk mengubah pola pikir yang rigid menjadi fleksibel, pola pikir yang egois menjadi toleran. Variabel empati memiliki hubungan terbesar dengan kepuasan mahasiswa dengan nilai OR tertinggi dibandingkan dengan variabel lainnya yaitu sebesar 21,719.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap layanan klinik yang diselenggarakan. Tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa. Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi layanan daya tanggap dan empati terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel empati yang memiliki hubungan terbesar dengan kepuasan mahasiswa.

Terima kasih kepada Risbinakes yang telah mendanai penelitian ini.

REFERENSI

- Azwar S. (2011). Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Gunarsa. (2000). Psikologi Praktis, Anak Remaja dan Keluarga, Jakarta : PT. BPK Gunung Mulia.
- Hastono, S. P., 2017, Analisis Data. Cetakan ke-2, Jakarta : FKM-UI
- Karabiyik, B., & Korumaz, M. (2014). Relationship Between Teachers ' Self-Efficacy Perceptions and Job Satisfaction Level. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 826–830. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.305>
- Kuswandi, Sundjoto, Noor, A., & Purwanto. (2015). Effect of transformational leadership, personal value, job satisfaction on lecturer performance. *Journal of Arts, Science & Commerce*, VI(2), 84–92.
- Kvist, T., Voutilainen, A., Mantynen, R., & Vehvilainen-Julkunen, K. (2014). The relationship between patients' perceptions of care quality and three factors: nursing staff job satisfaction, organizational characteristics and patient age. *BMC Health Services Research*, 14(1), 466. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-466>