



## TINGKAT KEPUASAN BIMBINGAN KLINIK MAHASISWA KEPERAWATAN

Linda Khilyatul Azizah<sup>1)</sup>, Chandra Bagus Ropyanto<sup>2)</sup>

- 1) Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro (email : linda.kitul@gmail.com)
- 2) Staf pengajar Departemen Keperawatan Dewasa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro (email : chandra\_undip@yahoo.com)

### **Abstract**

*Clinical supervision plays a significant role in professional nursing education. The quality of clinical supervision is affected by the students' satisfaction level towards its process. A qualitative research about satisfaction level of clinical supervision showed that nursing students who was dissatisfied with their clinical field did not brave to give nursing assessment in the clinical setting. This research's purpose is to identify clinical supervision's satisfaction level of nursing students. This research represented qualitative design with cross sectional approach and was done at Nursing Science Program Faculty of Medicine Diponegoro University with 57 respondents. The result of the students' satisfaction level showed that 34 respondents (59,6%) were satisfied with the clinical supervision and 23 respondents (40,4%) were dissatisfied. To sum up, the research showed that most of nursing students were satisfied with clinical supervision. The quality of clinical supervision will be increased if professional nursing institution and clinical institution collaborate to make a legal role about its process, besides they have to evaluate the growth of clinical supervision continuously.*

*Keywords : satisfaction, clinical supervision, students*

### **Abstrak**

Bimbingan klinik memiliki peran penting dalam pendidikan keperawatan profesional. Kualitas bimbingan klinik dipengaruhi oleh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses bimbingan klinik. Studi kualitatif mengenai kepuasan mahasiswa terhadap lahan praktik menyebutkan bahwa mahasiswa yang tidak puas atas bimbingan klinik cenderung tidak memiliki kepercayaan diri untuk melakukan asuhan keperawatan yang nyata. Kepuasan adalah hasil penilaian dari suatu penyampaian yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan bimbingan klinik mahasiswa keperawatan. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan telah dilakukan di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro pada 57 responden. Hasil pengukuran tingkat kepuasan menunjukkan bahwa 34 responden (59,6%) puas terhadap bimbingan klinik dan 23 responden (40,4%) tidak puas terhadap bimbingan klinik. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagian besar mahasiswa keperawatan puas terhadap bimbingan klinik. Kualitas bimbingan klinik akan semakin meningkat apabila institusi pendidikan dan institusi klinik bekerjasama membuat Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) bimbingan klinik, serta melakukan evaluasi perkembangan bimbingan secara berkala.

Kata kunci : kepuasan, bimbingan klinik, mahasiswa

## Pendahuluan

Praktik keperawatan merupakan tahap dimana seorang mahasiswa keperawatan mengaplikasikan konsep keperawatan secara profesional. Bimbingan klinik merupakan salah satu komponen penting dalam memaksimalkan potensi pendidikan profesi keperawatan. Evaluasi bimbingan klinik dan perkembangan profesional terhadap mahasiswa keperawatan menemukan bahwa bimbingan klinik memiliki pengaruh besar terhadap perkembangan identitas profesional mahasiswa keperawatan, terutama dalam kemampuan *decision-making* (Severinsson, 2010). Keberhasilan mahasiswa dalam pengalaman praktik klinik dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain : pembimbing klinik, proses bimbingan klinik, metode yang digunakan dalam bimbingan klinik, kelengkapan sarana, serta kerjasama klien dan keluarga (Ekawati, 2008).

Bimbingan klinik dikatakan berkualitas apabila dapat menciptakan kepercayaan diri, pengalaman, serta memberikan pengetahuan mengenai kejelasan peran perawat secara profesional kepada mahasiswa keperawatan. Penilaian kualitas jasa dapat diukur dengan membandingkan kepuasan penerima jasa. Kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan dengan apa yang didapat dari suatu pelayanan (Tjiptono & Diana, 2009). Kualitas bimbingan klinik dalam lingkungan praktik sangat mempengaruhi tingkat kepuasan belajar dan berpengaruh pada kinerja mahasiswa di lahan praktik (Sharif & Masoumi, 2005).

Kepuasan adalah penilaian dari hasil suatu penyampaian yang baik. Kepuasan mahasiswa akan tercapai jika pembimbing klinik memberikan informasi, stimulasi, serta dapat menciptakan situasi belajar yang baik (Ekawati, 2008). Studi kualitatif yang dilakukan terhadap mahasiswa keperawatan Universitas Shiraz, Iran menemukan bahwa mahasiswa tidak puas terhadap komponen klinik yang mereka terima karena pembimbing klinik lebih mengarah pada mengevaluasi, dibandingkan berperan sebagai pengajar (Sharif & Masoumi, 2005). Kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan klinik dapat dilihat dari lima dimensi kepuasan, yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan kepada 11 mahasiswa keperawatan. Lima dari 11 mahasiswa tersebut mengungkapkan bahwa bimbingan yang mereka dapatkan kurang dari harapan mereka. Salah seorang mahasiswa beranggapan bahwa pembimbing klinik kurang memberikan kesempatan dalam bertanya serta berdiskusi mengenai hal-hal yang mereka butuhkan. Peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan bimbingan klinik mahasiswa keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk : mengidentifikasi tingkat kepuasan bimbingan klinik mahasiswa yang terdiri atas : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

## Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa profesi angkatan XVIII Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang yang berjumlah 68. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah *total sampling*. Setelah dilakukan spesifikasi sampel untuk mencegah peluapan sampel dengan menentukan kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan sampel sejumlah 57

responden. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah : (1) Mahasiswa profesi keperawatan UNDIP angkatan XVIII. (2) Semua mahasiswa yang sedang menjalani praktik klinik. (3) Bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah mahasiswa yang pada saat dilakukan penelitian tidak ada di tempat karena alasan tertentu.

Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 24 – 29 Februari 2012 di kampus Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Diponegoro. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner kepuasan yang dikutip dari penelitian Fia Transtrianingzah mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Muamalat cabang Solo dengan koefisien korelasi  $\alpha = 0,7038$  yang telah dimodifikasi dan dikaitkan dengan metode *servQual* (Transtrianingzah, 2008). Peneliti telah melakukan *face validity* kepada 30 mahasiswa profesi keperawatan di salah satu universitas yang memiliki kriteria yang serupa. Uji *face validity* menghasilkan nilai  $\alpha = 0,936$  dan rentan nilai koefisien korelasi setiap butir pernyataan antara 0,366 – 0,849. Butir pernyataan yang digunakan adalah 19 , yang terdiri atas 1 pernyataan *tangible*, 5 pernyataan *reliability*, 4 pernyataan *responsiveness*, 4 pernyataan *assurance*, dan 5 pernyataan *empathy*.

Penelitian ini menggunakan analisa univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi tiap variabel. Distribusi frekuensi yang disajikan dalam penelitian ini adalah distribusi frekuensi tingkat kepuasan bimbingan klinik mahasiswa dan lima dimensi kepuasan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Peneliti memperoleh data dengan menyebarkan kuesioner pada setiap penanggung jawab pada enam kelompok praktik keperawatan profesi periode XVIII. Setiap penanggung jawab memberikan kuesioner pada setiap anggota dan setelah kuesioner selesai diisi oleh responden penanggung jawab setiap kelompok mengumpulkan kuesioner.

## Hasil Penelitian

Tabel 1  
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Bimbingan Klinik Mahasiswa  
Profesi Angkatan XVIII PSIK FK UNDIP  
(n = 57)

Kepuasan	Jumlah	Prosentase (%)
1. Kepuasan mahasiswa		
Puas	34	59,6
Tidak puas	23	40,4
Total	57	100,0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas atas bimbingan klinik sebanyak 34 responden (59,6%). Pemenuhan kepuasan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Tabel 2  
Distribusi Frekuensi Dimensi Tingkat Kepuasan Bimbingan Klinik  
Mahasiswa Profesi Angkatan XVIII PSIK FK UNDIP  
(n = 57)

Kepuasan	Jumlah	Prosentase (%)
a. <i>Tangible</i>		
Puas	36	63,2
Tidak puas	21	36,8
Total	57	100,0
b. <i>Reliability</i>		
Puas	31	54,4
Tidak puas	26	45,6
Total	57	100,0
c. <i>Responsiveness</i>		
Puas	29	50,9
Tidak puas	28	49,1
Total	57	100,0
d. <i>Assurance</i>		
Puas	38	66,7
Tidak puas	19	33,3
Total	57	100,0
e. <i>Empathy</i>		
Puas	31	54,4
Tidak puas	26	45,6
Total	57	100,0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 36 responden (63,2%) puas atas pemenuhan dimensi *tangible* dalam bimbingan klinik. 31 responden (54,4%) puas atas pemenuhan dimensi *reliability* dalam bimbingan klinik. 29 responden (50,9%) puas atas pemenuhan dimensi *responsiveness* dalam bimbingan klinik. 36 responden (63,2%) puas atas pemenuhan dimensi *assurance* dalam bimbingan klinik.. 31 responden (54,4%) puas atas pemenuhan dimensi *empathy* dalam bimbingan klinik.

## Pembahasan

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan klinik menunjukkan bahwa 34 responden (59,6%) puas terhadap bimbingan klinik yang mereka dapatkan. ISO 8420 mengungkapkan bahwa kualitas merupakan totalitas karakteristik yang diberikan oleh sebuah pelayanan untuk mencapai nilai-nilai kepuasan. Harapan mahasiswa terhadap bimbingan klinik dianggap sebagai indikator penentu kualitas bimbingan klinik. Kualitas bimbingan klinik akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan klinik itu sendiri, yang pada akhirnya akan mempengaruhi motivasi serta kinerja mahasiswa di lahan klinik. Kepuasan adalah respon seseorang dari hasil penilaian bahwa harapannya telah terpenuhi (Rangkuti, 2002).

Sejumlah 23 responden (40,4%) menyatakan tidak puas terhadap bimbingan klinik yang mereka dapatkan. Penelitian lain mengenai kepuasan mahasiswa terhadap lahan praktik klinik menyebutkan bahwa mahasiswa yang tidak puas atas bimbingan klinik cenderung tidak memiliki kepercayaan diri untuk melakukan

asuhan keperawatan (Kanno et. al., 2010). Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan klinik akan mempengaruhi motivasi mereka di lahan praktik. Penurunan motivasi tersebut akan berpengaruh pada produktifitas mereka. Tingkat kepuasan mahasiswa di lahan klinik digunakan dalam mengetahui seberapa besar harapan mereka terhadap bimbingan klinik terpenuhi (Sharif & Masoumi, 2005). Kepuasan dapat menjadi suatu bahan untuk mengevaluasi keberhasilan suatu metode bimbingan klinik, Terdapat lima dimensi utama dalam pengukuran tingkat kepuasan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Tjiptono & Diana, 2009).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 36 responden (63,2%) puas terhadap pemenuhan dimensi *tangible* oleh pembimbing klinik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pembimbing klinik memerhatikan penampilan dalam proses bimbingan klinik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 26 responden (45,6%) tidak puas terhadap pemenuhan dimensi *reliability* oleh pembimbing klinik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pembimbing klinik kurang mampu dalam memberikan bimbingan sesuai kebutuhan mahasiswa. Kurangnya kemampuan *reliability* pembimbing klinik dapat mengakibatkan pencapaian kompetensi mahasiswa yang tidak sesuai harapan program studi keperawatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 28 responden (49,1%) yang tidak puas terhadap pemenuhan dimensi *responsiveness* oleh pembimbing klinik. Dimensi ini memiliki prosentase terkecil dalam pemenuhan kepuasan mahasiswa. Hasil ini menunjukkan bahwa pembimbing klinik masih kurang tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa. Ketanggapan pembimbing dalam proses bimbingan klinik dapat digunakan dalam mengidentifikasi keberhasilan proses bimbingan klinik. Pembimbing klinik yang tanggap terhadap masalah mahasiswa akan menciptakan hubungan yang kuat dalam proses bimbingan, sehingga bimbingan klinik yang berkualitas tercapai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 38 responden (66,7%) puas terhadap pemenuhan dimensi *assurance* oleh pembimbing klinik. Hasil tersebut dapat diartikan kompetensi pembimbing klinik dalam bidang keperawatan telah memenuhi harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 26 responden (45,6%) yang tidak puas terhadap pemenuhan dimensi *empathy* oleh pembimbing klinik. Hasil tersebut dapat diartikan masih kurangnya perhatian pembimbing klinik terhadap perasaan mahasiswa. Kemampuan ini diperlukan dalam membina hubungan baik dalam bimbingan klinik.

Kepuasan akan terpenuhi apabila setiap aspek dalam lima dimensi kepuasan memenuhi harapan mahasiswa. Pemenuhan kepuasan mahasiswa dapat membantu terpenuhinya tujuan bimbingan klinik. Tercapainya tujuan bimbingan klinik akan meningkatkan peluang keberhasilan pendidikan profesi keperawatan dalam menciptakan calon-calon perawat yang berkualitas.

### **Kesimpulan dan Saran**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pemenuhan setiap dimensi kepuasan mempengaruhi pencapaian tingkat kepuasan. Pemenuhan setiap komponen kepuasan tersebut juga memiliki peran besar terhadap proses bimbingan klinik dalam memenuhi tujuan praktik klinik yaitu menciptakan calon-calon profesi keperawatan yang berkompeten dalam melakukan asuhan keperawatan yang nyata.

Peningkatan kualitas bimbingan klinik dalam proses pendidikan keperawatan penting dilakukan demi perkembangan kemampuan mahasiswa keperawatan. Keberhasilan bimbingan klinik dapat diketahui dari pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses bimbingan. Peningkatan kualitas bimbingan klinik dapat dilakukan apabila institusi pendidikan keperawatan dan rumah sakit saling bekerja sama dan berkoordinasi dalam memantau serta mengevaluasi jalannya bimbingan klinik. Pengukuran tingkat kepuasan dapat dilakukan secara berkala disetiap akhir bimbingan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari proses bimbingan klinik yang dilakukan. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan dan acuan oleh peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan bimbingan klinik mahasiswa, seperti : lahan praktik, pengalaman kerja pembimbing klinik, dan lain-lain.

### **Ucapan Terima Kasih**

Mahasiswa profesi angkatan XVIII PSIK FK UNDIP, Munir, Endang Sugiarti, Indra Yuniawan, dan Yasmine Salsabila Muninda.

### **Daftar Rujukan**

- Ekawati, H. (2008). Hubungan Antara Persepsi Penerapan Metode Bimbingan Klinik dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Pengalaman Belajar Klinik di RSUD Dr. Soegiri Lamongan. Diakses dari [www.pasca.uns.ac.id](http://www.pasca.uns.ac.id) pada tanggal 12 September 2011. (Belum dipublikasikan).
- Kanno, Hanae, & Koeska. (2010). *MSW Students' Satisfaction with Their Field Placement : The Role of Preparedness and Supervision Quality*. Journal of Social Work Education Volume 46 Issue 1.
- Rangkuti. (2002). *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rosenberg & Gallo-Silver. (2008). *Therapeutic Communication Skill and Student Nurses in the Clinical Setting*. The Laguardian journal on Teaching and Learning Fall. Volume 3 : 72 - 80.
- Severinsson, E. (2010). *Evaluation of the Clinical Supervision and Professional Development of Student Nurses*. Journal of Nursing Management 18 : 669 – 677.
- Sharif & Masoumi. (2005). *A Qualitative Study of Nursing Students' Experience of Clinical Practice*. BMC Nursing 2005 4 : 6.
- Tjiptono & Diana. (2009). *Total Quality Management*. Yogyakarta : ANDI.
- Todd & O'connor. (2005). *Workforce Development TIPS : Theory Into Practice Strategies*. Adelaide : National Center for Education and Training on Addiction.
- Transtrianingzah, F. (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Solo. Diakses dari [www.idb4.wikispaces.com](http://www.idb4.wikispaces.com) pada tanggal 11 November 2011.