

## Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners Dalam Pelayanan Praktek Klinik

Muh. Alnajid<sup>1\*</sup>, Yasir Haskas<sup>2</sup>, Lisa Fauziah<sup>3</sup>

<sup>1\*2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

\*E-Mail: penulis-korespondensi: ([muh.alnajid@gmail.com](mailto:muh.alnajid@gmail.com) /085341044942)

(Received: 06.02.2023; Reviewed; 08.02.2023; Accepted: 22.02.2023)

### Abstract

The development and improvement of student nurse profession satisfaction in clinical learning in hospitals is greatly influenced by the provision of services in the form of well-implemented service quality and preceptorship. The actualization of service satisfaction provided by tertiary institutions and hospitals based on service quality and preceptorship will serve to fulfill student needs which is very important, namely as a pillar in building the knowledge skills of nursing professional students when carrying out clinical practice in hospitals. The purpose of this study was to determine the factors that influence the level of satisfaction of professional nurse students at Stikes Nani Hasanuddin Makassar in clinical practice services in hospitals. This type of research is a quantitative research, using a descriptive analytic research design with a cross sectional study approach. The sample in this study was 76 respondents from professional nursing students. The results of this study indicate service quality (P value = 0.002), tangible dimension (P value = 0.001), reliability dimension (P value = 0.002), responsiveness dimension (P value = 0.002), assurance dimension (P value = 0.001 empathy dimension (P value = 0.003), and preceptorship (P value = 0.003) It can be concluded that preceptorship and service quality and its five dimensions are related to the level of satisfaction of nursing professional students at Stikes Nani Hasanuddin Makassar in clinical practice services at hospitals with a P value <0, 05. It is hoped that higher education institutions and hospitals will further improve their services in order to provide learning satisfaction that is in line with student expectations.

Keywords; Satisfaction; Service Quality; Clinical Practice

### Abstrak

Pengembangan dan peningkatan pemenuhan kepuasan mahasiswa profesi ners dalam pembelajaran klinik di rumah sakit sangat di pengaruhi oleh adanya pemberian layanan berupa *servie quality* maupun *preceptorship* yang terlaksana dengan baik. Teraktualisasinya kepuasan pelayanan yang diberikan oleh instansi perguruan tinggi serta rumah sakit berdasarkan *service quality* dan *preceptorship* akan berfungsi memberikan pemenuhan kebutuhan mahasiswa yang sangatlah penting yaitu sebagai pilar dalam membangun kemampuan pengetahuan mahasiswa profesi ners ketika melaksanakan praktik klinik di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa profesi ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin dalam pelayanan praktik klinik di rumah sakit. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan desain penelitian deskriptik analitik dengan pendekatan *cross sectional study*, sampel dalam penelitian ini sebanyak 76 responden mahasiswa profesi ners. Hasil penelitian ini menunjukkan *service quality* (P value=0,002), dimensi *tangible* (P value = 0,001), dimensi *reliability* (P value = 0,002), dimensi *responsiviness* (P value = 0,002), dimensi *assurance* (P value = 0,001 dimensi *empathy* (P value = 0,003), dan *preceptorship* (P value = 0,003). Dapat disimpulkan bahwa *preceptorship* serta *service quality* dan lima dimensinya berhubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa profesi ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin dalam pelayanan praktik klinik di rumah sakit dengan nilai P value< 0,05. Maka diharapkan untuk institusi perguruan tinggi maupun rumah sakit agar lebih meningkatkan pelayanannya guna memberikan kepuasan pembelajaran yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

**Kata Kunci;** *Kepuasan; Kualitas Pelayanan; Praktek Klinik*

## Pendahuluan

Pendidikan profesi *Ners* merupakan suatu proses pembelajaran yang berfokus pada tumbuh kembang kemampuan mahasiswa yang memiliki kemampuan profesional. Tahap profesi dikenal sebagai proses pembelajaran klinis, istilah tersebut ada karena berkaitan dengan tempat pelaksanaan pendidikan profesi keperawatan yang sepenuhnya dilaksanakan di lapangan atau lahan praktik yang meliputi rumah sakit (Aufar et al., 2021).

Pengelolaan pembelajaran klinik keperawatan di rumah sakit yang terlaksana dengan baik akan memberikan pengalaman nyata pada mahasiswa, serta dalam pembelajaran klinik dapat meningkatkan kemampuan profesional guna menciptakan peran dan fungsi mahasiswa sebagai peserta didik pelaksana asuhan keperawatan, serta sebagai pengelola dan peneliti dalam bidang keperawatan yang bertujuan untuk menghasilkan tenaga profesional nantinya. Kemudian dengan teraktualnya pembelajaran klinik yang baik diharapkan adanya perkembangan keterampilan dan kemampuan dalam memberikan asuhan keperawatan dengan tujuannya untuk melatih keterampilan, meningkatkan pengetahuan dan mengembangkan profesionalitas mahasiswa keperawatan (Kurniawan Dedi, 2020).

Dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan keperawatan kepada masyarakat, maka hal yang perlu di perhatikan adalah pengembangan SDM keperawatan itu sendiri. Dan pembelajaran klinik yang di berikan kepada mahasiswa profesi *ners* merupakan cikal bakal usaha pengembangan perawat profesional kedepannya. Menurut *World Health Organization* (WHO) pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga dan sarana, yang dalam hal ini adalah mahasiswa profesi *ners* selaku sumber daya kesehatan (Hamdi, 2014) dalam (Sabil et al., 2022).

Dengan di terbitkannya UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang KKNI, akan mendorong semua perguruan tinggi dalam hal ini adalah Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik serta pelayanan dalam praktik klinik guna mengarahkannya pada proses pencapaian kualitas pelayanan terhadap mahasiswa profesi *ners*. Dan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan mahasiswa profesi *ners* yang dilayani dalam pembelajaran klinik di rumah sakit (Kasihani et al., 2021).

Kepuasan mahasiswa profesi *ners* adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi dalam memberikan ruang pembelajaran terkait praktik klinik di rumah sakit, karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dengan kenyataan yang diterimanya. Menurut Sepang dan Tore (2017) kepuasan mahasiswa dalam pengalaman belajar praktik klinik keperawatan akan tercapai jika pembimbing klinik memberikan informasi, stimulasi serta dapat menciptakan situasi belajar yang menarik. Penelitian Woo et al. (2020) didapatkan hasil kebanyakan mahasiswa profesi keperawatan melaporkan kepuasan sedang terhadap lingkungan belajar klinis. Sementara menurut penelitian yang di lakukan oleh (Onuoha et al., 2016) mengatakan bahwa pembelajaran klinis dianggap lingkungan yang memuaskan, tetapi juga ada bukti ketidakpuasan dengan pengawasan klinis mahasiswa perawat dan hubungan dengan supervisor (Sidaria et al., 2022).

Sementara menurut penelitian yang di lakukan oleh (Papastavrou et al., 2016), mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa profesi *ners* dalam melaksanakan praktik klinik di rumah sakit merupakan salah satu elemen penting untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dari institusi dan instansi rumah sakit tertentu. Kepuasan mahasiswa bergantung pada lingkungan belajar praktik klinik, dan penilaian yang diberikan mahasiswa mengenai lingkungan belajar berbeda-beda, tidak semua tempat praktik klinik yang ditempati oleh mahasiswa dapat memberikan lingkungan pembelajaran yang positif, oleh karena itu untuk mencapai kompetensi yang diharapkan, maka hal yang perlu ditingkatkan adalah dengan cara memodifikasi lingkungan belajar klinik untuk membuat lingkungan yang disukai oleh mahasiswa. Dan kepuasan mahasiswa dapat digunakan sebagai faktor kontribusi terhadap pengembangan lingkungan belajar klinik untuk bisa memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat dirasakan oleh mahasiswa apabila kebutuhan belajar mereka terpenuhi dengan baik.

Maka penjabaran pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam praktik klinik di rumah sakit mempunyai beberapa tolak ukur dalam menilai kepuasan mahasiswa yaitu dimensi kepuasan *service quality* menurut Kotler dan Keller (2016) yang dapat mendeskripsikan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap praktek klinik di rumah sakit berdasarkan kualitas pemberian pelayanan ; Dimensi dalam kepuasaan model *service quality* terdiri dari 1) Bukti langsung (*tangible*); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi 2) Keandalan (*reliability*); yakni kemampuan memberikan pelayanan/pembelajaran yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan 3) Daya tanggap (*responsiveness*); yaitu keinginan para staf untuk membantu para mahasiswa dalam praktik klinik dan memberikan pelayanan dengan tanggap 4) Jaminan (*assurance*); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan 5) Empati (*empathy*); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan pembelajara, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Budi Setyawan et al., 2019).

•

Kemudian untuk faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam praktik klinik adalah dengan metode *preceptorship*. *Preceptorship* merupakan salah satu metode bimbingan, dimana terjadi pelimpahan kewenangan secara bertahap dari para *preceptor* kepada mahasiswa profesi *ners*. *Canadian Nurses Association* (2004), mendefinisikan metode bimbingan *preceptorship* sebagai suatu model pembelajaran di lahan praktik/klinik yang memasangkan peserta didik atau perawat baru dengan praktisi yang berpengalaman. Pembimbing klinik atau *Preceptor* sebagai *role modelling* membantu mahasiswa profesi keperawatan atau *preceptee* untuk menyesuaikan diri dengan peran barunya di rumah sakit guna mempelajari bidang profesi keilmuannya (Manginte et al., 2019).

Tidak terlepas dari pelayanan yang harus di berikan dengan baik oleh perguruan tinggi, sekiranya hal tersebut dapat di aktualkan oleh pelayanan yang di berikan oleh instansi tempat mahasiswa praktik klinik keperawatan melakukan pembelajaran kongkrit dalam hal ini adalah rumah sakit. Selain itu dengan dijadikannya rumah sakit sebagai sarana kegiatan belajar klinik keperawatan, juga memberikan dampak bagi pelayanan keperawatan yang diberikan yaitu mempercepat terlaksananya pelayanan keperawatan yang bermutu sesuai standar pendidikan, mampu mengembangkan metode ilmiah, penggunaan fasilitas atau teknologi canggih serta semakin terbukanya tanggung jawab profesi untuk menegakkan moral etika dalam penanganan pasien. Hal ini tidak terlepas dari tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi keperawatan yang terus menumbuhkan perkembangan keterampilan keperawatan sebagai profesi (Awaludin et al., 2021).

Begitu pula dengan bidang pendidikan dan pengembangan keperawatannya yang juga perlu diarahkan untuk dapat menghasilkan perawat yang memiliki ilmu pengetahuan atau ilmu keperawatan yang mumpuni dan menguasai metode ilmiah, serta menerapkannya dalam asuhan keperawatan pada klien, baik sebagai individu, keluarga, dan kelompok masyarakat tertentu (Setyoningih, 2018). Maka dari itu, perlu adanya pembelajaran praktik klinik yang baik terhadap mahasiswa guna dapat memberikan pemahaman mengenai konsep praktik klinik sesuai dengan kurikulum yang ada, serta memberikan kepuasan pembelajaran kepada mahasiswa tentang pengaktualan ilmu keperawatan yang mumpuni dan optimal untuk mahasiswa kedepannya.

Dari latar belakang diatas, maka dilakukan penelitian mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi *Ners* Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit.

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan desain penelitian deskriptik analitik, menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 29 Desember 2022 - 14 Januari 2023. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua variabel yaitu variabel *independent* dan *dependent*. Variabel *independent service quality*, dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivines*, dimensi *assurance*, dimensi *empathy*, *preceptorship* dan variabel *dependent* adalah tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan praktik klinik di rumah sakit. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa profesi *ners* Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin angkatan XVII. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 76 responden. Penelitian menggunakan teknik *Purposive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa jurusan profesi *ners* angkatan XVII di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin, Responden/mahasiswa jurusan profesi *Ners* angkatan XVII di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin yang sudah melaksanakan praktik klinik di rumah sakit pada *state* akhir dan Mahasiswa jurusan profesi *Ners* angkatan XVII bersedia menjadi responden. Sedangkan Kriteria eksklusi adalah Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin bidang profesi *Ners* angkatan XXVI, XXV, XXIV, Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin jurusan S1 Ilmu Keperawatan dan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin jurusan DIII Keperawatan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan Data primer dan Sekunder. Dimana data primer menggunakan lembar kuesioner. Kuesioner penelitian yang digunakan dalam penelitian ini di adaptasi dari skala baku *service quality* dengan lima dimensinya dan *preceptorship* yang mengukur tingkat kepuasan mahasiswa profesi *ners* dalam pelayanan praktik klinik di rumah sakit. Sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal terkait tingkat kepuasan mahasiswa profesi *ners* dalam praktik klinik di rumah sakit. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *editing*, *coding*, *processing*, *cleaning* dan *tabulating*. Penelitian ini menggunakan analisis univariat yang digunakan untuk melihat distribusi frekuensi karakteristik, dan analisis bivariate digunakan untuk mengetahui hubungan variabel independen terhadap dependen menggunakan uji *Chi-square* dengan tingkat signifikansi ( $\alpha=0,05$ ). Adapun perhitungan rumus tersebut, peneliti menganalisisnya dengan bantuan *Microsoft excel 2010* dan *SPSS 24 For Windows*. Penelitian ini telah lulus mutu etik dengan nomor 708/STIKES-NH-KEPK-XII/2022 yang dikeluarkan pada tanggal 24 desember 2022 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin.

## Hasil

### 1. Analisis Univariat

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin (n=76)**

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	16	21,1
Perempuan	60	78,9
Usia		
20 Tahun	9	11,8
21 Tahun	15	19,7
22 Tahun	16	21,1
>22 Tahun	36	47,4
Lama Responden Melaksanakan Praktik Klinik		
2 Bulan	5	6,6
4 Bulan	8	10,5
6 Bulan	19	25,0
>6 Bulan	44	57,9
Frekuensi Reponden Melaksanakan Praktik Klinik		
20 Kali	5	6,6
30 Kali	13	17,1
40 Kali	15	19,7
>40 Kali	43	56,6
Domisili Responden		
Makassar	51	67,1
Luar Makassar	25	32,9

Berdasarkan tabel 1, tentang distribusi frekuensi responden secara jenis kelamin, menunjukkan bahwa dari 76 responden mahasiswa profesi *ners* angkatan XVII, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 (78,9%), sedangkan untuk jumlah responden laki-laki yaitu 16 responden mahasiswa profesi *ners* atau (21,1%), kemudian untuk distribusi frekuensi berdasarkan usia, mayoritas yang berumur lebih dari 22 tahun sebanyak 36 (47,4%) responden mahasiswa, dan untuk responden dengan usia 20 tahun yaitu 9

mahasiswa (11, 8%), sementara untuk distribusi frekuensi berdasarkan lama responden melaksanakan praktik, menunjukkan mayoritas 44 responden mahasiswa profesi *ners* dengan >6 bulan melaksanakan praktik (57,9%), dan 5 mahasiswa profesi yang hanya 2 bulan melaksanakan praktik klinik (6,6%). kemudian untuk distribusi berdasarkan lama frekuensi melaksanakan praktik, mayoritas 43 responden yang lebih dari 40 kali melaksanakan praktik klinik di rumah dengan nilai frekuensi (56,6%), dan untuk responden dengan 20 kali melaksanakan praktik klinik yaitu 5 responden mahasiswa (6,6%). sementara untuk distribusi frekuensi berdasarkan domisili responden, menunjukkan 51 responden yang berdomisili di makassar (67,1%), dan yang berdomisili di luar makassar yaitu 25 responden (32,9%).

### 2. Analisa Bivariat

#### a. Hubungan Dimensi *Tangible* Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit

**Tabel 2 Hubungan Dimensi *Tangible* Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit**

Service Quality Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Total	P Value
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	
Baik	40	52,6	17	22,4	57	75,0
Tidak Baik	5	6,6	14	18,4	19	20,0
Total	45	59,2	31	40,8	76	100,0

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa responden yang mengatakan baik terhadap dimensi *tangible* berjumlah 57 responden, dimana terdapat 40 responden (52,6%) yang menunjukkan tingkat kepuasannya dan 17 responden (22,4%) yang mengatakan tidak puas, sedangkan responden yang menunjukkan tidak baik terhadap dimensi *tangible* berjumlah 19 responden, dimana terdapat 5 responden (6,6%) yang mengatakan puas dan 14 responden (18,4%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah sakit. Hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai  $p=0,001$ , yang artinya nilai  $p<\alpha(0,05)$ , maka hipotesis alternatif diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *tangible* dengan tingkat kepuasan mahasiswa profesi *ners* dalam pelayanan praktik klinik di rumah sakit

- b. Hubungan Dimensi Reliability Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit

**Tabel 3 Hubungan Dimensi Reliability Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit**

Faktor Service Quality Berdasarkan Dimensi Reliability	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	32	42,1	11	14,5	43	56,6	0,002
Tidak Baik	13	17,1	20	26,3	33	43,4	
Total	45	59,2	31	40,8	76	100,0	

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa responden yang mengatakan baik terhadap dimensi *reliability* berjumlah 43 responden, dimana terdapat 32 responden (42,1%) yang menunjukkan tingkat kepuasannya dan 11 responden (14,5%) yang mengatakan tidak puas, sedangkan responden yang menunjukkan tidak baik terhadap dimensi *reliability* berjumlah 33 responden, dimana terdapat 13 responden (17,1%) yang mengatakan puas dan 20 responden (26,3%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah sakit.

Hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai  $p=0,002$ , yang artinya nilai  $p < \alpha(0,05)$ , maka hipotesis alternatif diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *reliability* dengan tingkat kepuasan mahasiswa profesi *ners* dalam pelayanan praktik klinik di rumah sakit

- c. Hubungan Dimensi Responsivines Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit

**Tabel 4 Hubungan Dimensi Responsivines Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit**

Faktor Service Quality Berdasarkan Dimensi Responsiviness	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	37	48,7	15	19,7	52	68,4	0,002
Tidak Baik	8	10,5	16	21,1	24	31,6	
Total	45	59,2	31	40,8	76	100,0	

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa responden yang mengatakan baik terhadap dimensi *responsivines* berjumlah 52 responden, dimana terdapat 37 responden (48,7%) yang menunjukkan tingkat kepuasannya dan 15 responden (19,7%) yang mengatakan tidak puas, sedangkan responden yang menunjukkan tidak baik terhadap dimensi *responsivines* berjumlah 24 responden, dimana terdapat 8 responden (10,5%) yang mengatakan puas dan 16 responden (21,1%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah sakit. Hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai  $p=0,002$ , yang artinya nilai  $p < \alpha(0,05)$ , maka hipotesis alternatif diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *responsivines* dengan tingkat kepuasan mahasiswa profesi *ners* dalam pelayanan praktik klinik di Rumah sakit.

- d. Hubungan Dimensi Responsivines Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit

**Tabel 5 Hubungan Dimensi Assurance Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit**

Faktor Service Quality Berdasarkan Dimensi Assurance	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	37	48,7	14	18,4	51	67,1	0,001
Tidak Baik	8	10,5	17	22,4	25	32,9	
Total	45	59,2	31	40,8	76	100,0	

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa responden yang mengatakan baik terhadap dimensi *assurance* berjumlah 51 responden, dimana terdapat 37 responden (48,7%) yang menunjukkan tingkat kepuasannya dan 14 responden (18,4%) yang mengatakan tidak puas, sedangkan responden yang menunjukkan tidak baik terhadap dimensi *assurance* berjumlah 25 responden, dimana terdapat 8 responden (10,5%) yang mengatakan puas dan 17 responden (22,4%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah

sakit. Hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai  $p=0,001$ , yang artinya nilai  $p<\alpha(0,05)$ , maka hipotesis alternatif diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *assurance* dengan tingkat kepuasan mahasiswa profesi *ners* dalam pelayanan praktik klinik di rumah sakit.

- e. Hubungan Dimensi *Empathy* Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi *Ners* Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit

**Tabel 6 Hubungan Dimensi *Empathy* Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi *Ners* Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit**

Faktor Service Quality Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Total	P value	
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	34	44,7	13	17,1	47	61,8	0,003
Tidak Baik	11	14,5	18	23,7	29	38,2	
Total	45	59,2	31	40,8	76	100,0	

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa responden yang mengatakan baik terhadap dimensi *empathy* berjumlah 47 responden, dimana terdapat 34 responden (44,7%) yang menunjukkan tingkat kepuasannya dan 13 responden (17,1%) yang mengatakan tidak puas, sedangkan responden yang menunjukkan tidak baik terhadap dimensi *empathy* berjumlah 29 responden, dimana terdapat 11 responden (14,5%) yang mengatakan puas dan 18 responden (23,7%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah sakit. Hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai  $p=0,003$ , yang artinya nilai  $p<\alpha(0,05)$ , maka hipotesis alternatif diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *empathy* dengan tingkat kepuasan mahasiswa profesi *ners* dalam pelayanan praktik klinik di Rumah sakit.

- f. Hubungan *Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi *Ners* Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit

**Tabel 7 Hubungan *Service Quality* Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi *Ners* Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit**

Faktor Service Quality	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Total	P Value	
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	37	48,7	15	19,7	52	68,4	0,002
Tidak Baik	8	10,5	16	21,1	24	21,6	
Total	45	59,2	31	40,8	76	100,0	

Berdasarkan table 7, menunjukkan bahwa responden yang mengatakan baik terhadap *service quality* berjumlah 52 responden, dimana terdapat 37 responden (48,7%) yang menunjukkan tingkat kepuasannya dan 15 responden (19,1%) yang mengatakan tidak puas, sedangkan responden yang menunjukkan tidak baik terhadap *service quality* berjumlah 24 responden, dimana terdapat 8 responden (10,5%) yang mengatakan puas dan 16 responden (21,1%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah sakit. Hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai  $p=0,002$ , yang artinya nilai  $p<\alpha(0,05)$ , maka hipotesis alternatif diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *service quality* dengan tingkat kepuasan mahasiswa profesi *ners* dalam pelayanan praktik klinik di Rumah sakit.

- g. Hubungan *Preceptorship* Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi *Ners* Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit

**Tabel 8 Hubungan *Preceptorship* Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi *Ners* Dalam Pelayanan Praktik Klinik Di Rumah Sakit**

Faktor <i>Preceptorship</i>	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Total	P Value	
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	30	39,5	10	13,2	40	52,6	0,003
Tidak Baik	15	19,7	21	27,6	36	47,4	
Total	45	59,2	31	40,8	76	100,0	

Berdasarkan table 8, menunjukkan bahwa responden yang mengatakan baik terhadap *preceptorship* berjumlah 40 responden, dimana terdapat 30 responden (39,5%) yang menunjukkan tingkat kepuasannya dan 10 responden (13,2%) yang mengatakan tidak puas, sedangkan responden yang menunjukkan tidak baik

terhadap adanya *preceptorship* berjumlah 36 responden, dimana terdapat 15 responden (19,7%) yang mengatakan puas dan 21 responden (27,6%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah sakit. Hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai  $p=0,003$ , yang artinya nilai  $p<\alpha(0,05)$ , maka hipotesis alternatif diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *preceptorship* dengan tingkat kepuasan mahasiswa profesi *ners* dalam pelayanan praktik klinik di Rumah sakit.

## Pembahasan

### 1. Hubungan dimensi *tangible* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

Dalam penelitian ini di temukan adanya responden yang menunjukkan tidak baik terhadap dimensi *tangible* berjumlah 19 responden, dimana terdapat 5 responden (6,6%) yang mengatakan puas dan 14 responden (18,4%) yang tidak puas dalam pelayanan praktik klinik di rumah sakit. Kesenjangan persepsi dalam pernyataan responden mengenai dimensi ini di pengaruhi oleh tidak mendukungnya ruangan tempat praktik, peralatan dan perlengkapan pada saat melaksanakan proses pembelajaran klinik.

Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh (Rahmi et al., 2019) yang mengatakan bahwa kebutuhan mahasiswa profesi *ners* dalam pembelajaran klinik lebih kompleks dibandingkan di lingkungan kampus, dalam artian perlu adanya kebutuhan pelayanan yang baik berupa perlengkapan, lingkungan serta ruangan tempat melaksanakan praktik yang memadai.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat. Dengan adanya kualitas akan mendorong pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa (Parwati Niken & Nugroho, 2013). Menurut Indrayani & Welia (2018) kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan suatu perusahaan/penyedia jasa untuk menciptakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan bukti nyata dari bentuk kualitas pelayanan dengan memuaskan harapan pelanggan secara eksplisit dan implisit (Marsenyaty, Haskas, & Kadrianti, 2022).

Menurut asumsi peneliti, faktor *service quality* berdasarkan dimensi *tangible* (Bukti Fisik), merupakan suatu bukti nyata yang di berikan oleh pemberi layanan kepada mahasiswa profesi *ners* dalam melaksanakan proses praktik klinik di rumah sakit. Hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang di gunakan, serta kondisi lingkungan yang dapat memberikan kenyamanan dalam setiap proses pembelajaran.

### 2. Hubungan dimensi *reliability* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

Dalam penelitian ini, di temukan adanya pernyataan responden yang menunjukkan tidak baik terhadap dimensi *reliability* berjumlah 33 responden, dimana terdapat 13 responden (17,1%) yang mengatakan puas dan 20 responden (26,3%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah sakit. Adanya perbedaan persepsi responden merupakan suatu hal yang di pengaruhi oleh minimnya kinerja yang di lakukan oleh pihak *preceptor* dalam mengawal proses pembelajaran klinik yang di lakukan oleh mahasiswa profesi *ners*.

Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh (Tang & Chan, 2019) yang berpendapat bahwa bentuk kehandalan bimbingan sangat mempengaruhi capaian kompetensi mahasiswa. Proses pembelajaran juga berlangsung dua arah karena pembimbing langsung memberikan demonstrasi, pendampingan, pengarahan, dan pelatihan dalam mencapai keterampilan keperawatan yang ingin dicapai.

Menurut asumsi peneliti, faktor *service quality* berdasarkan *reliability* (kehandalan), merupakan kinerja dalam memberikan pengajaran serta bimbingan yang harus sesuai dengan harapan-harapan mahasiswa dalam melaksanakan praktik klinik, dan dalam konteks ini hal yang perlu di perhatikan adalah pengajaran yang di berikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

### 3. Hubungan dimensi *responsivines* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

Dalam penelitian ini di temukan adanya responden yang mengatakan tidak baik terhadap pelayanan berdasarkan dimensi *responsivines* berjumlah 24 responden, dimana terdapat 8 responden (10,5%) yang mengatakan puas dan 16 responden (21,1%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah sakit. Ketika tidak teraktualnya sikap tanggap yang di berikan oleh pihak pemberi layanan pada proses pelaksanaan praktik klinik yang di lakukan oleh mahasiswa profesi *ners*, maka akan memungkinkan adanya hambatan layanan pembelajaran yang di berikan oleh pihak *preceptor* kepada mahasiswa, untuk itu pembimbing pelaksanaan pembelajaran klinik diharapkan dapat memberikan pelayanan pembelajaran yang cepat dan berkualitas berdasarkan kebutuhan walaupun ada hambatan yang di alami oleh mahasiswa.

Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh (Asmara, 2012) yang mengatakan bahwa implementasi bimbingan pada mahasiswa keperawatan menunjukkan bahwa masing-masing komponen tahu betul tentang peran mereka meskipun ada hambatan selama melakukan metode ini, seperti: jumlah mentor dan pembimbing terbatas, dan jumlah siswa di setiap shift tidak sama. Namun walaupun terdapat hambatan di setiap kegiatan tetapi yang perlu di perhatikan kembali adalah ketepatan pemberian pelayanan berdasarkan kebutuhan mahasiswa.

Menurut asumsi peneliti, faktor *service quality* berdasarkan *responsiviness* (ketanggapan), merupakan keharusan pemberi layanan untuk membantu serta memberikan pelayanan dan pengajaran dengan penyampaian informasi yang jelas berdasarkan kebutuhan mahasiswa. Dalam dimensi ketanggapan pemberi

layanan harus bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan oleh mahasiswa profesi *ners* dengan harapan dapat membantu proses pembelajaran.

4. Hubungan dimensi assurance terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

Dalam penelitian ini, di temukan adanya pernyataan responden yang menunjukkan tidak baik terhadap dimensi assurance berjumlah 25 responden, dimana terdapat 8 responden (10,5%) yang mengatakan puas dan 17 responden (22,4%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah sakit. Adanya perbedaan penilaian di atas, menunjukkan bahwa harus lebih di tekankan kembali mengenai perhatian, sikap ramah tamah dan kemampuan dalam penyelesaian masalah untuk memberikan pelayanan pembelajaran klinik. Sebab dalam bimbingan klinik komponen jaminan dan kepastian dapat berupa kemampuan pembimbing klinik untuk memberikan keyakinan bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan yang berkualitas.

Pernyataan di atas sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh (Supliyani, 2014) yang mengatakan bahwa prioritas utama untuk dibenahi dalam aspek assurance adalah kemampuan menciptakan lingkungan yang kondusif dan nyaman terhadap mahasiswa dengan berupa adanya kepastian mengenai pembelajaran yang akan di berikan.

Sebab dalam pelayanan di rumah sakit, sumberdaya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien adalah perawat. Perawat memberikan hubungan besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Perawat sebaiknya mempunyai standar dalam melakukan pelayanan (Kumajas, 2019).

Menurut asumsi peneliti, factor *service quality* berdasarkan *assurance*, merupakan jaminan serta kepastian pemberi layanan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap mahasiswa profesi *ners* Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin agar dapat meningkatkan kemampuan belajar di setiap proses pelaksanaan praktik. dalam dimensi *assurance* pemberi layanan harus bersedia berdiskusi dengan baik mengenai masalah pembelajaran yang akan di lakukan oleh mahasiswa.

5. Hubungan dimensi *empathy* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

Dalam penelitian ini, di temukan adanya pernyataan responden yang menunjukkan tidak baik terhadap dimensi *empathy* berjumlah 29 responden, dimana terdapat 11 responden (14,5%) yang mengatakan puas dan 18 responden (23,7%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa masi kurangnya perhatian secara individual yang di berikan dan adanya keterbatasan komunikasi dalam menyampaikan informasi kepada mahasiswa, sebab empati mendorong individu untuk mengubah pola pikir yang rigid menjadi fleksibel, pola pikir yang egois menjadi toleran.

Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh (Ghotbabadi et al., 2015) yang mengatakan bahwa pembimbing harus mampu memberikan kepuasan bagi mahasiswa dalam proses pembelajaran klinik, hal ini dapat terjadi tentunya dengan berbagai faktor yang menjadi pendukung dalam pelaksanaannya, seperti sistem bimbingan yang sudah baku dan juga adanya rasa perhatian yang di berikan kepada mahasiswa profesi sehingga dapat meningkatkan pelayanan pembelajaran dengan baik.

Maka dengan adanya bimbingan yang berlandaskan perhatian kepada mahasiswa profesi *ners*, akan memberikan hubungan yang efektif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa profesi *ners* ke arah yang lebih positif, yang berarti jika pelayanan yang diberikan memadai serta optimal, maka kepuasan akan terarahkan dengan baik ( Taborat, Oetari, & Satibi, 2020).

Menurut asumsi peneliti factor *service quality* berdasarkan *empathy*, merupakan suatu rasa perhatian dan bersifat individual atau pribadi kepada para mahasiswa profesi *ners* Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin dengan upaya untuk memahami kebutuhan yang di harapkan oleh mahasiswa. Dan dalam dimensi ini pemberi layanan menghargai serta ramah dalam setiap usaha pembelajaran yang di lakukan oleh mahasiswa profesi *ners* Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin.

6. Hubungan *service quality* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

Dalam penelitian ini, di temukan adanya pernyataan responden yang menunjukkan tidak baik terhadap *service quality* berjumlah 24 responden, dimana terdapat 8 responden (10,5%) yang mengatakan puas dan 16 responden (21,1%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah sakit. Perbedaan pernyataan responden di atas antara baik namun tidak puas dan puas namun tidak baik merupakan hal yang menunjukkan kesenjangan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa, dan hal ini di pengaruhi oleh adanya perbedaan kebutuhan setiap responden. Bahwa *service quality* ialah metode yang di gunakan untuk mengukur kualitas layanan, sehingga akan di peroleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi responden terhadap yang akan di terima dalam konteks pembelajaran klinik di rumah sakit (Putri et al., 2021).

Kesenjangan penilaian responden mengenai pelayanan yang di terima dalam praktik klinik di pengaruhi oleh kondisi kebutuhan setiap mahasiswa profesi *ners* Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin yang selalu berbeda ataupun bahkan mengalami perubahan baru dan kompetitif, maka setiap institusi rumah sakit maupun perguruan tinggi perlu membenahi pelayanan yang berlaku agar dapat meningkatkan kebutuhan setiap mahasiswa dengan upaya memberikan kepuasan. Kepuasan mahasiswa adalah salah satu hal penting yang secara berkala harus dilakukan evaluasi, sehingga perbaikan layanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kasihani et al., 2021), yang berpendapat bahwa dibutuhkan lebih dari sekedar kepuasan pelanggan untuk membuat mahasiswa loyal dan menghasilkan proses internal yang benar-benar responsif terhadap kebutuhan yang diharapkan.

Hasil penelitian lain tentang kepuasan mahasiswa internasional dilakukan di Turki, bahwa kepuasan mahasiswa merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kualitas pembelajaran serta keberhasilan program pembelajaran. Terdapat lima faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu persiapan diri, kualitas akademik dan pendidikan, dukungan administratif dan staf, pengaruh pribadi dan lingkungan serta keamana (Uddin et al., 2017).

Dengan melihat konteks di atas mengenai adanya kesenjangan pelayanan yang diperoleh oleh mahasiswa dalam melaksanakan praktik klinik di rumah sakit, maka hal tersebut perlu di benahi dengan harapan agar proses pembelajaran mahasiswa *ners* dapat membuahkan hal yang baik kedepannya, sebab mahasiswa keprofesian ini lah yang akan menjadi cikal bakal perawat profesional selanjutnya. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Ardiansyah & Haskas, 2021), mengatakan bahwa Keperawatan adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pada standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus-menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di rumah sakit.

Menurut asumsi peneliti, faktor *service quality* merupakan model paling terkenal yang digunakan untuk menilai kualitas layanan dalam melaksanakan praktik klinik di rumah sakit. Dengan melihat pembahasan di atas, maka sekiranya perlu dilakukan evaluasi mengenai kebutuhan kualitas akademik, kemudahan pelayanan administratif, lingkungan serta keamanan yang merupakan sesuatu yang diharapkan agar dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa.

#### 7. Hubungan *preceptorship* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

Dalam penelitian ini, ditemukan adanya pernyataan responden yang menunjukkan tidak baik terhadap keberadaan *preceptorship* berjumlah 36 responden, dimana terdapat 15 responden (19,7%) yang mengatakan puas dan 21 responden (27,6%) yang tidak puas dalam praktik klinik di rumah sakit. Adanya perbedaan persepsi responden terhadap pengkategorian tentang baik namun tidak puas dan puas namun tidak baik merupakan indikator yang menunjukkan bahwa kurangnya pemberian dukungan, dorongan serta pengetahuan kognitif yang diberikan kepada pihak mahasiswa profesi *ners* ketika melaksanakan praktik klinik di rumah sakit.

Maka *preceptor* harus dapat membangun hubungan yang bersifat pembelajaran antara perawat klinik yang berpengalaman, terampil dan profesional dengan mahasiswa keperawatan dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, dukungan dan dorongan untuk mencapai tujuan pembelajaran. Pembimbing klinik mempunyai tanggung jawab untuk mengajar, menjadi role model dan mendukung pembelajaran mahasiswa. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tursina et al., 2016) yang mengatakan bahwa tentang teori kognitif sosial yang mendasari bimbingan *preceptorship* faktor kognitif, sosial dan perilaku memainkan peran penting dalam pembelajaran. Faktor kognitif berupa ekspektasi murid untuk meraih keberhasilan, faktor sosial didapatkan dari pengamatan terhadap pembimbing klinik yang bertindak sebagai role model (Putriyanti et al., 2020).

Menurut asumsi peneliti faktor *preceptorship* sebagai dukungan yang ditawarkan oleh perawat profesional yang berpengalaman untuk menasihati dan membimbing mahasiswa. Proses bimbingan membantu mahasiswa untuk mengatur dan mengintegrasikan konsep, menyiapkan strategi untuk mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang diri mereka sebagai pemberi asuhan keperawatan.

## Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa profesi *ners* Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin dalam pelayanan praktek klinik di rumah sakit, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *service quality* serta dimensi *tangible*, *reliability*, *responsivines*, *assurance*, *empathy* dan *preceptorship* berhubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa profesi *ners* Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin dalam pelayanan praktek klinik di rumah sakit.

## Saran

1. Institusi rumah sakit  
Untuk lebih memperhatikan kebutuhan pembelajaran yang dilakukan oleh mahasiswa profesi *ners* dalam ruang lingkup praktik klinik dengan harapan memberikan pemahaman serta kepuasan
2. Institusi pendidikan keperawatan  
Agar dapat memfasilitasi mahasiswa profesi *ners* dalam meningkatkan pengetahuan khususnya pada proses pelaksanaan praktik klinik di rumah sakit
3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat memperdalam penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses pelaksanaan praktik klinik di rumah sakit serta faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam melaksanakan proses pembelajaran di ruang lingkup kampus.

## Ucapan Terima Kasih

Terkhusus penulis persembahkan untuk kedua orang tua, sembah sujud penulis untuk beliau, orang tua, serta saudara-saudaraku yang senantiasa mendoakan, memberikan nasehat dan dorongan serta telah banyak berkorban agar penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik, dan semoga Allah SWT membalasnya dengan keberkahan yang berlimpah, dan juga kebahagiaan. Ucapan terima kasih diberikan kepada Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh staf yang membantu selama menjenjang pendidikan S1 Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin.

## Referensi

- Ardiansyah, & Haskas, Y. (2021). Hubungan Kepuasan Peran Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 88-93. Volume 1 Nomor 1 2021
- Asmara. (2012). *Implementasi Metode Mentorship Preceptorship pada Mahasiswa Magang Keperawatan Universitas Diponegoro*.
- Aufar, F. N., Purwandari, R., & Kurniawan, D. E. (2021). Lingkungan Belajar Klinik Di Rumah Sakit: Asesmen Pada Mahasiswa Profesi Ners Clinical Learning Environment in Hospitals: Assessment of Nursing *Jurnal Ilmu Keperawatan: Journal of Nursing Science*, 9(1). <https://scholar.archive.org/work/pf5z7gbepvcordwl65uksplfii/access/wayback/https://jik.ub.ac.id/index.php/jik/article/download/330/pdf>
- Awaludin, A. A., Perceka, A. L., & Permana, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Mahasiswa Mengenai Proses Bimbingan Clinical Instructure di RSUD dr. Slamet Garut. *Jurnal Medika Cendekia*, 08, 57–65.
- Budi Setyawan, F. E., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Nurlaily Hanifaty, W. O., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), 51. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2), 267-286. [https://doi.org/10.6007/ijar\\_bss/v5-i2/1484](https://doi.org/10.6007/ijar_bss/v5-i2/1484)
- Kasihani, N. N., Widyastuti, R., Fadjeri, I., & Emimi, E. (2021). Hubungan Kualitas Layanan Praktek Klinik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Keperawatan Gigi. *Quality : Jurnal Kesehatan*, 15(1), 10–16. <https://doi.org/10.36082/qjk.v15i1.124>
- Kumajas, S. S. (2019). Hubungan Pengetahuan Perawat tentang Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Cendana Rumah Sakit Tingkat III Wolter Mongisidi. *Nursing Inside Community Volume 2 Nomor 1 Desember 2019*, 34-41.
- Kurniawan Dedi. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Kesenjangan Antara Pengetahuan Dan Praktik Klinik Mahasiswa Keperawatan Di Rumah Sakit. *Borneo Nursing Journal*, 2(1), 31-38. <https://akperyarsis.md.e-journal.id/BNJ>
- Manginte, A. B., Rachmawaty, R., & Saleh, A. (2019). Efektivitas preceptorship terhadap kinerja klinik mahasiswa: Literature review. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(2). <https://doi.org/10.30651/jkm.v4i2.3165>
- Marseniaty, Haskas, Y., & Kadrianti, E. (2022). Hubungan Sikap Asertif Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan Volume 1 Nomor 5 2022*, 690-695.
- Papastavrou, E., Dimitriadou, M., Tsangari, H., & Andreou, C. (2016). Nursing students' satisfaction of the clinical learning environment: A research study. *BMC Nursing*, 15(1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12912-016-0164-4>
- Putri, S. T., Sumartini, S., & Rahmi, U. (2021). Perspektif Mahasiswa Keperawatan Terhadap Capaian Pembelajaran Klinik Dengan Metode Peer Learning. *Jurnal Vokasi Kesehatan*, 6(2), 68. <https://doi.org/10.30602/jvk.v6i2.552>

- Putriyanti, C. E., Pamenang, G. U., & Suwarsono, S. (2020). Pengaruh Pelatihan Perceptorship Terhadap Tingkat Pengetahuan, Sikap Pembimbing Klinik Dan Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Bimbingan Di Klinik. *Jurnal Kesehatan*, 8(1), 59. <https://doi.org/10.46815/jkanwvol8.v8i1.42>
- Rahmi, U., Putri, S. T., & Maiszha, D. (2019). Tingkat Kepuasan Mahasiswa DIII Keperawatan Dalam Pembelajaran Klinik. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 5(2). <https://doi.org/10.17509/jpki.v5i2.18076>
- Sabil, F. A., Nani, S., Makassar, H., Perintis, J., Viii, K., & Makassar, K. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien*. 2, 280–287.
- Setyoningsih, L. A. (2018). Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember. In *Digital Repository Universitas Jember* (Issue September 2019).
- Sidaria, S., Murni, D., Khairina, I., & Nelwati, N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners Selama Pembelajaran Klinis di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(2), 1057. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i2.2274>
- Supliyani, E. (2014). Kepuasan Mahasiswa Program Studi Kebidanan Bogor dalam Pencapaian Tujuan Pembelajaran Praktik Klinik Kebidanan III di Lahan Praktik. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 4(2), 57–71. <https://ojs.udb.ac.id/index.php/infokes/article/view/72/72>
- Taborat, M., Oetari, & Satibi. (2020). Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community Volume 2 Nomor 2 April 2020*.
- Tang, F. W. K., & Chan, A. W. K. (2019). Learning experience of nursing students in a clinical partnership model: An exploratory qualitative analysis. *Nurse Education Today*, 75(January), 6-12. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2019.01.003>
- Tursina, A., Safaria, T., & Mujidin, M. (2016). Pengaruh Bimbingan Preceptorship Model Kognitif Sosial Terhadap Peningkatan Kompetensi Klinik pada Mahasiswa. *PSIKOPEDAGOGIA Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 5(1), 79. <https://doi.org/10.12928/psikopedagogia.v5i1.4593>
- Uddin, M. R., Mamun, A., Soumana, A. O., Md., & Khan, M. (2017). Factors and Predictors of International Student's Satisfaction in Turkey. *Educational Process International Journal*, 6(2). <https://doi.org/10.22521/edupij.2017.62.4>