

**HUBUNGAN PEMENUHAN SARANA PRASARANA DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PROSES PEMBELAJARAN
MAHASISWA UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
JEMBER**

SKRIPSI



**Oleh:
RIDHO ANIL SHOHIBUL FALAH
NIM. 19010127**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
JEMBER
2023**

**HUBUNGAN PEMENUHAN SARANA PRASARANA DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PROSES PEMBELAJARAN
MAHASISWA UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
JEMBER**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.kep)



Oleh:
RIDHO ANIL SHOHIBUL FALAH
NIM. 19010127

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
JEMBER
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Hasil penelitian ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk mengikuti seminar hasil pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember

Jember, 23 Mei 2023

Pembimbing Utama,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dini Kurniawati', with a large, stylized initial 'D'.

Dini Kurniawati S.Kep., Ns., M.Psi., M.Kep., Sp.Kep.Mat.
NIDN. 0028018203

Pembimbing Anggota,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Prestasianita Putri', with a large, stylized initial 'P'.

Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIDN. 0701088903

HALAMAN PENGESAHAN

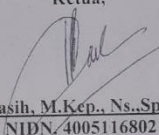
Proposal skripsi yang berjudul "Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember" telah di uji dan disahkan oleh :

Program Studi Keperawatan pada :

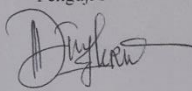
Hari : Selasa
Tanggal : 20 Juni 2023
Tempat : Via zoom

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember

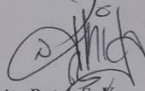
Tim Penguji
Ketua,


I.G.A. Karnasih, M.Kep., Ns., Sp., Kep. Mat.
NIDN. 4005116802

Penguji I


Dini Kurniawati S.Kep., Ns., M.Psi., M.Kep., Sp.Kep.Mat.
NIDN. 0028018203

Penguji II


Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M. Kep.
NIDN. 0701088903

Mengesahkan.
Dekan Fakultas Kesehatan Universitas dr. Soebandi Jember


Apt. Indawati Setyaningrum., M.Farm
NIK. 19890603 201805 2 148

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ridho Anil Shohibul Falah

NIM : 19010127

Program Studi : Program Studi Ilmu Keperawatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil tulisan orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya.

Jember, 23 Mei 2023

Yang menyatakan,



Ridho Anil Shohibul Falah

**HUBUNGAN PEMENUHAN SARANA PRASARANA DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PROSES PEMBELAJARAN
MAHASISWA UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
JEMBER**

Oleh :

Ridho Anil Shohibul Falah

NIM. 19010127

Pembimbing

Dosen Pembimbing 1 : Dini Kurniawati S.Kep., M.Psi., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Mat.

Dosen Pembimbing 2 : Prestasianita Putri, S. Kep., Ns., M. Kep.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak dan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada Allah SWT atas limpahan kasih sayang, nikmat karunia kesehatan, rahmat, hidayah dan keberkahan Mu Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala doa
2. Kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan teladan kepada seluruh umatnya termasuk penulis, dimana mendorong penulis untuk selalu ingin menjadi orang yang lebih baik lagi.
3. Kepada orangtuaku tercinta, bapak Kambali, bapak yang tidak pernah berhenti dan tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk anak-anak nya serta memberikan dukungan baik moril maupun materil, terima kasih atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya.
4. Dan Ibu Suswati. Ibu yang selalu sabar, terimakasih atas segala cinta, kasih sayang dan perhatian yang amat sangat tulus untukku. Doa yang selalu Ibu panjatkan untuk kebaikan dan kebahagiaanku. Ibu inspirasiku disaat lelah, motivasitor pribadi, dan salah satu wanita paling tangguh dalam hidup.
5. Adik saya tercinta Sania Salimatul Izza, Zakia Faidatuz Zahra, Fajrul Karimullah Tamimi yang selalu memberikan dukungan, do'a dan semangat kepada saya.

6. Terima kasih saya ucapkan kepada pembimbing I ibu Dini Kurniawati S.Kep., M.Psi., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Mat. dan kepada pembimbing II ibu Prestasianita Putri, S. Kep., Ns., M. Kep. yang meluangkan waktu untuk membimbing, memberi pengarahan dan juga motivasi dalam menyusun karya ilmiah ini dan terimakasih banyak juga telah menjadi dosen terhebat dalam membantu proses bimbingan skripsi sehingga dapat terselesaikan tepat waktu. Serta ibu I G.A.Karnasih, M.Kep., Ns.,Sp., Kep. Mat. selaku penguji saya yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan masukan yang membangun untuk karya ilmiah ini.
7. Kepada sahabat seperjuangan dikampus dan teman-teman kontrakan Kamil, Roby, Redi, Adit, Alvin, Dhio, Sahrul yang selalu mendengarkan keluhan kesahku terimakasih untuk dukungannya, dan terimakasih juga selalu mau membantu dalam pengerjaan skripsiku selama ini, memberikan masukan pendapat serta motivasi.
8. Kepada teman-teman angkatan 2019 Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu. Terimakasih sudah berjuang bersama-sama selama 4 tahun.
9. Untuk almamater kampus tercinta Universitas dr. Soebandi Jember.

MOTTO

"Diwajibkan atas kamu (berperang), padahal kamu merasa tidak suka kepadanya.

Mungkin kamu tidak menyukai sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan mungkin kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah-lah yang mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui." (QS. Al-Baqarah Ayat 216).

ABSTRAK

Falah, Ridho Anil Shohibul* Kurniawati, Dini** Putri, Prestasianita***.2023. **Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa**. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember.

Pendahuluan: Perguruan tinggi sebagai penyelenggara pendidikan tinggi, dituntut untuk selalu meningkatkan mutu manajemen dan daya saingnya. Sebagai upaya perbaikan secara berlanjut dan dalam rangka menyelaraskan mutu lulusan dengan kebutuhan pelanggan maka dengan diterapkannya sistem penjaminan mutu pada sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas pada perguruan tinggi, diharapkan akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Selama ini masih banyak ditemukan keluhan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar atau terkait dengan ketidakpuasan mahasiswa terhadap apa yang sudah mereka dapatkan selama ini. Perlunya fasilitas sarana dan prasarana yang baik akan membuat seorang mahasiswa merasakan kepuasan yang lebih baik. Prestasi mahasiswa tidak hanya didukung oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan ketersediaan fasilitas sarana prasarana dalam kampus. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan pemenuhan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran laboratorium dan tatap muka mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember. **Metode:** Jenis penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dengan desain penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian ini berjumlah 131 responden dengan menggunakan *Cluster Random Sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan lembar observasi dalam bentuk kuesioner. **Hasil:** Sebagian besar mahasiswa merasa pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas di Universitas dr. Soebandi Jember pada kategori terpenuhi dengan tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 105 mahasiswa (84,0%), sedangkan mahasiswa yang merasa pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas di Universitas dr. Soebandi Jember pada kategori cukup terpenuhi dengan tingkat kepuasan kategori cukup puas sebanyak 8 mahasiswa (9,2%). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa.

Kata kunci: Sarana Prasarana, Kepuasan, Proses Pembelajaran, Mahasiswa

* Peneliti : Ridho Anil Shohibul Falah
** Pembimbing I : Dini Kurniawati S.Kep., M.Psi., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Mat.
*** Pembimbing II : Prestasianita Putri, S. Kep., Ns., M. Kep.

ABSTRACT

Falah, Ridho Anil Shohibul* Kurniawati, Dini** Putri, Prestasianita ***. 2023. **The Relationship between the Fulfillment of Infrastructure Facilities and the Satisfaction Level of Student Learning Processes.** Thesis. University Nursing Study Program dr. Soebandi Jember.

Introduction: Higher education institutions as providers of higher education are required to always improve the quality of management and their competitiveness. As an ongoing improvement effort and in order to align the quality of graduates with customer needs, the implementation of a quality assurance system in laboratory and classroom infrastructure facilities at tertiary institutions is expected to provide satisfaction to students. So far, there are still many student complaints about the teaching and learning process or related to student dissatisfaction with what they have got so far. The need for good facilities and infrastructure will make a student feel better satisfaction. Student achievement is not only supported by intellectual factors but also determined by the availability of infrastructure facilities on campus. The purpose of this study was to identify the relationship between the fulfillment of facilities and infrastructure with the level of satisfaction with the laboratory and face-to-face learning process of University students dr. Soebandi Jember. **Methods:** This type of research uses quantitative techniques with the design of this study using a cross sectional approach. The sample of this research is 131 respondents using Cluster Random Sampling. Data collection was carried out using an observation sheet in the form of a questionnaire. **Results:** Most students feel that laboratory and classroom infrastructure facilities at the University of dr. Soebandi Jember in the fulfilled category with the level of satisfaction in the satisfied category as many as 105 students (84.0%), while students who felt that laboratory facilities and classroom facilities were fulfilled at the University of dr. Soebandi Jember in the quite fulfilled category with the level of satisfaction in the quite satisfied category of 8 students (9.2%). **Conclusion:** There is a relationship between the fulfillment of laboratory and classroom infrastructure facilities with the level of satisfaction of the student learning process.

Keywords : *Infrastructure, Satisfaction, Learning Process, Students*

* Researcher : Ridho Anil Shohibul Falah
** Supervisor I : Dini Kurniawati S.Kep., M.Psi., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Mat.
*** Supervisor II : Prestasianita Putri, S. Kep., Ns., M. Kep.

KATA PENGANTAR

Assalmualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul “Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember” untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Universitas dr. Soebandi. Dalam penyusunan Proposal Skripsi penulis telah mendapatkan bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak secara langsung. Oleh karena itu selama proses penyusunan penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Lulut Sasmito, S.Kep., Ns., M.Kes Ketua Yayasan Jember International School yang menaungi Universitas dr. Soebandi.
2. Andi Eka Pranata S.ST., S.Kep., Ns., M. Kes, selaku Rektor Universitas dr. Soebandi Jember yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk penyusunan skripsi ini.
3. Hella Meldy Tursina, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi
4. Ns. Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi, sekaligus sebagai penguji dan pembimbing

5. I G.A.Karnasih, M.Kep., Ns.,Sp., Kep. Mat. selaku ketua penguji, yang telah bersedia menjadi dosen penguji dan memberi kritik serta saran yang membangun bagi skripsi penulis.
6. Dini Kurniawati S.Kep., Ns., M.Psi., M.Kep., Sp.Kep.Mat selaku dosen pembimbing utama, yang telah meluangkan waktu, pikiran, ilmu, motivasi dan perhatian serta dengan sabar membimbing penulis dalam penelitian skripsi penulis.
7. Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku dosen pembimbing anggota, yang telah meluangkan waktu, pikiran, ilmu, motivasi dan perhatian serta dengan sabar membimbing penulis dalam penelitian skripsi penulis.
8. Segenap Dosen Fakultas Kesehatan Program Studi Ilmu Keperawatan yang telah memberikan ilmu dan berbagai pengalaman yang berkesan kepada penulis, semoga mendapatkan rahmat dan hidayah dari Allah SWT.
9. Berbagai Pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya penyusunan Proposal Skripsi ini yang tidak mungkin disebut satu persatu.

Penulis tentu menyadari bahwa Proposal Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik serta saran dari semua pihak demi kesempurnaan Proposal Penelitian ini.

Semoga Proposal Skripsi ini dapat bermanfaat. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jember, 21 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
DAFTAR SINGKATAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1

1.2	Rumusan Masalah	10
1.3	Tujuan Penelitian	10
1.3.1	Tujuan Umum	10
1.3.2	Tujuan Khusus	11
1.4	Manfaat penelitaian.....	11
1.4.1	Manfaat Teoritis	11
1.4.2	Manfaat Praktisi	12
1.5	Keaslian Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		15
2.1	Kepuasan	15
2.1.1	Definis Kepuasan	15
2.1.2	Manfaat Kepuasan.....	17
2.1.3	Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.4	Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	19
2.1.5	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Harapan Mahasiswa ..	21
2.2	Definisi Kepuasan Mahasiswa.....	24
2.2.1	Harapan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Pendidikan.....	25
2.2.2	Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan	35
2.2.3	Indikator Kepuasan Mahasiswa	36
2.2.4	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	39

2.2.5	Kualitas Pelayanan	40
2.3	Sarana dan Prasarana.....	43
2.3.1	Definisi Sarana dan Prasarana.....	43
2.3.2	Sarana dan Prasarana Pembelajaran Laboratorium.....	46
2.3.3	Sarana dan Prasarana Pembelajaran Tatap Muka	47
2.4	Hubungan Sarana dan Prasarana Dengan Proses Pembelajaran ...	48
2.4.1	Definisi Sarana dan Prasarana Dengan Proses Pembelajaran	48
2.4.2	Fungsi dan Tujuan Sarana Prasarana Dengan Proses Belajar	49
2.5	Kerangka Teori.....	51
BAB III	KERANGKA KONSEP	52
3.1	Kerangka Konseptual	52
3.2	Hipotesis Penelitian	54
BAB IV	METODE PENELITIAN	55
4.1	Desain Penelitian	55
4.2	Populasi dan Sampel	55
4.2.1	Populasi	55
4.2.2	Sampel.....	56
4.3	Variabel Penelitian	59
4.4	Tempat Penelitian.....	59
4.5	Waktu Penelitian	60

4.6	Definisi Operasional	60
4.7	Alat / Instrumen Pengumpulan Data.....	62
4.7.2	Uji Validitas	64
4.7.3	Uji Reabilitas.....	68
4.8	Teknik Pengumpulan Data	69
4.8.1	Pengumpulan Data	69
4.8.2	Prosedur Pengumpulan Data	71
4.9	Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data	72
4.9.1	Pengolahan Data.....	72
4.9.2	Analisa Data	75
4.10	Etika Penelitian.....	77
BAB V	HASIL PENELITIAN	80
5.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	80
5.2	Data Umum	80
5.2.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik responden Berdasarkan Umur..	81
5.2.2	Distribusi Frekuensi Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
5.2.3	Distribusi Frekuensi Karakteristik responden Berdasarkan Angkatan	82
5.3	Data Khusus	83

5.3.1	Distribusi Frekuensi Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas Universitas dr. Soebandi.....	83
5.3.2	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi.....	83
5.4	Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi.....	84
BAB VI PEMBAHASAN.....		87
6.1	Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas Universitas dr. Soebandi.....	87
6.2	Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi	90
6.3	Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi.....	92
6.4	Keterbatasan Peneliti	98
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		99
7.1	Kesimpulan	99
7.2	Saran.....	100
7.2.1	Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan	100
7.2.2	Bagi Mahasiswa	101
7.2.3	Bagi Penelitian Selanjutnya	101

DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	13
Tabel 4. 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian	61
Tabel 4. 2 Blue Print Kuesioner Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas.	63
Tabel 4. 3 Blue Print Kuesioner Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa.....	64
Tabel 4. 4 Tabel Uji Validitas Kuesioner Pemenuhan Sarana dan Prasarana.....	65
Tabel 4. 5 Distribusi Item Skala Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas Setelah Di Uji Coba.....	66
Tabel 4. 6 Tabel Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa.....	66
Tabel 4. 7 Distribusi Item Skala Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Setelah Di Uji Coba	68
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Pemenuhan Sarana dan Prasarana.....	69
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa.....	69
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	81
Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Angkatan.....	82
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas.....	83

Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa	84
Tabel 5. 6 Tabulasi silang Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa	85
Tabel 5. 7 Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pengaruh Harapan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	26
Gambar 2. 2 Hirarki Institusi Terbalik menurut Albretcht (dalam Sopiati, 2010)	27
Gambar 2. 3 Indikator Konteks Lembaga Dihubungkan dengan Kepuasan Mahasiswa.....	30
Gambar 2. 4 Gambar. Kerangka Teori Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Kegiatan Penyusunan Skripsi dan Laporan Tugas Akhir beserta Ujian.....	112
Lampiran 2. Surat Permohonan Kesiediaan Menjadi Responden Penelitian.....	113
Lampiran 3. Surat Persetujuan Menjadi Responden	115
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	117
Lampiran 5. Kuisisioner Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa	123
Lampiran 6. Hasil Uji Statistik.....	129
Lampiran 7. Uji Validitas dan Reabilitas	131
Lampiran 8. Uji Crosstab	132
Lampiran 9. Uji Korelasi Spaerman Rank	139
Lampiran 10. Bukti Pelaksanaan.....	140
Lampiran 11. Surat Etik Komisi Etik Universitas Dr Soebandi Jember.....	142
Lampiran 12. Surat Ijin Studi Pendahuluan	143
Lampiran 13. Lembar Bimbingan.....	144
Lampiran 14. Curriculum Vitae	151

DAFTAR SINGKATAN

AIPNI	: Asosiasi Institusi Pendidikan Ners Indonesia
KBM	: Kegiatan Belajar Mengajar
LCD	: Liquid Crystal Display
LAM-PTkes	: Lembaga Akreditasi Mandiri Pendidikan Tinggi Kesehatan Indonesia
OHP	: Over Head Projektor
PBM	: Proses Belajar Mengajar
PkM	: Program Kreativitas Mahasiswa
PPNI	: Persatuan Perawat Nasional Indonesia
PT	: Perguruan Tinggi
SNPT	: Standar Nasional Pendidikan Tinggi
SOP	: Standar Operasional Prosedur
STS	: Sangat Tidak Setuju
S	: Setuju
SS	: Sangat Setuju
TS	: Tidak Setuju

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan Lembaga yang mempunyai tugas dalam penyelenggaraan kegiatan akademik untuk mencapai tujuan pendidikan. Dalam mencapai tujuan akademik, evaluasi pelayanan perlu dilakukan. Salah satu evaluasi pelayanan dapat dilakukan dengan mengetahui kepuasan mahasiswa (Bendriyanti, 2017). Sebagai penyelenggara pendidikan tinggi, perguruan tinggi harus senantiasa meningkatkan kualitas manajemen dan daya saing. Upaya pemantauan dan penilaian mutu diperlukan untuk melaksanakan penjaminan mutu dalam menjaga, memperkuat, dan meningkatkan mutu secara berkesinambungan, yang merupakan salah satu isu strategis dalam pengembangan mutu pendidikan. Sebagai upaya untuk meningkatkan terus-menerus dan untuk menyesuaikan sifat lulusan dengan kebutuhan klien, pelaksanaan kerangka konfirmasi mutu di yayasan tersier seharusnya memberikan pemenuhan kepada mahasiswa (Rikawarastuti, 2012). Dengan memperhatikan lima karakteristik kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa dapat diperhitungkan. Lima karakteristik layanan berkualitas tinggi adalah keberwujudan/tampilan (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) menurut Griffin (2002). Kepuasan proses pembelajaran sebagai salah satu harapan mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan akademik adalah

faktor penunjang terkait proses pembelajaran (Rahmawati, 2013). Tuntutan kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan, dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa adalah hak mahasiswa terhadap kepuasan proses pembelajaran. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kegiatan pembelajaran pada proses belajar. Adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran mengakibatkan mahasiswa kurang maksimal dalam mengikuti kegiatan akademik termasuk proses belajar (Syakur, 2018).

Herlina & Haslinda (2014) menyatakan dalam penelitiannya selama ini masih banyak ditemukan keluhan-keluhan mahasiswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar atau terkait dengan ketidakpuasan mahasiswa terhadap apa yang sudah mereka dapatkan selama ini masih ada beberapa hal yang kurang sesuai dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya, misalnya kemampuan dosen dalam penyampaian materi, kedisiplinan (kehadiran dan ketepatan waktu), penampilan dosen pada saat mengajar, jadwal perkuliahan, dan sarana/fasilitas pendukung perkuliahan yang masih kurang. Dari laporan hasil evaluasi pada mahasiswa semester ganjil, didapatkan bahwa kemampuan dosen dalam menjelaskan materi kuliah: sebanyak 62% mahasiswa mengatakan baik dan 38% mengatakan cukup. Kedisiplinan (kehadiran dan tepat waktu): sebanyak 31% mahasiswa mengatakan baik, yang mengatakan cukup 38% dan kurang 31%. Sarana/fasilitas pendukung perkuliahan: sebanyak 1% mahasiswa mengatakan baik, yang mengatakan cukup 63%, kurang 28%, dan kurang sekali 8%.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan di Universitas dr. Soebandi Jember pada tanggal 7 Desember 2022 kepada 10 orang responden atau mahasiswa semester 7, didapatkan hasil dengan presentase 20% mahasiswa mengatakan merasa cukup puas dengan proses pembelajaran yang ada, sedangkan sisanya 80% mengatakan tidak puas dengan proses pembelajaran. Hasil wawancara terkait proses pembelajaran pada fasilitas belajar laboratorium dan tatap muka yang di dapatkan yaitu mahasiswa mengatakan bahwa kurangnya akan persiapan laboratorium dalam alat dan bahan bahkan terkadang tidak ada, sehingga menyulitkan mahasiswa dalam proses pembelajaran, jadi mahasiswa hanya bisa browsing dan membayangkan penggunaan alat tersebut tidak diimbangi dengan inplementasinya langsung. Sedikitnya alat yang tersedia sehingga membuat mahasiswa harus bergantian menunggu giliran hingga akhirnya membuat jam mata kuliah jadi habis. Teknisi laboratorium dan staf petugasnya kurang ramah terkadang juga tidak memfasilitasi dengan baik dalam persiapan pembelajaran. Terdapat mahasiswa yang mengatakan bahwa proyektor pada ruang kuliah tidak jarang bermasalah, sehingga ketika proses pembelajaran pada perkuliahan berlangsung mahasiswa segera mencoba memperbaikinya ataupun menukar ruang kelas dengan ruang kelas lain yang terdapat proyektor yang bisa digunakan. Mahasiswa juga mengeluhkan bahwa merasa kurang nyaman apabila ketika kelas digabung. Mahasiswa juga mengatakan bahwa AC dalam kelas kadang mati kadang hidup. Adanya jadwal mengontrak kelas

yang sering bentrok menyebabkan mahasiswa harus saling menunggu apabila ingin menggunakan kelas.

Pendidikan tinggi keperawatan sebagai sebuah sistem yang berlandaskan pada sistem pendidikan tinggi yang merupakan kesatuan dari staf akademik dan peserta didik yang mempunyai kemampuan serta potensi yang tinggi dalam profesi, ilmiah, belajar, dan kreasi yang tinggi (Nursalam & Efendi, 2012). Pendidikan tinggi keperawatan diharapkan dapat menghasilkan tenaga keperawatan profesional yang mampu mengadakan pembaruan dan perbaikan mutu pelayanan atau asuhan keperawatan, serta penataan perkembangan kehidupan profesi keperawatan secara terus menerus dan berkesinambungan (Mulyati, 2010). Ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat di sebabkan oleh harapan yang tidak terpenuhi. Ketidakpuasan mahasiswa terhadap jurusan dan perguruan tinggi yang dipilih saat ini akan muncul jika pelayanan tidak diperbaiki dan ditingkatkan. Ketidaksesuaian informasi yang diterima siswa sebelum masuk perguruan tinggi menyebabkan ketidakpuasan ini. Hal ini mengharuskan universitas mengubah standar kualitas layanannya untuk mengakomodasi ketidakpuasan mahasiswa tersebut. Kegiatan belajar mengajar yang kurang terstandart memberikan efek pada ketidakpuasan pada mahasiswa. Sarana dan prasarana yang tersedia diharapkan memadai untuk memperlancar kegiatan akademik terhadap dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar (Yogananta, 2006). Kenyataanya, pelayanan dari lembaga pendidikan belum terlaksana secara maksimal, ketidakpuasan terhadap pelayanan masih banyak di

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

Dampak dari permasalahan tentang ketidakpuasan pada mahasiswa ditunjukkan dengan perilaku belajarnya yang tidak nyaman. Perilaku belajarnya menjadi turun, seperti tidak memiliki semangat belajar ketika di kelas, mahasiswa juga cenderung tidak masuk kelas pada saat mata kuliah yang menurut mereka tidak menyenangkan. Kurang berfungsinya sarana dan prasarana pembelajaran menyebabkan mahasiswa mengalami kejenuhan atau kemalasan dalam mengikuti perkuliahan. Apabila dilihat dari kedisiplinan staf, masih banyak staf yang kurang disiplin hal ini dilihat dari ketepatan staf dalam memulai dan mengakhiri dalam perkuliahan. Dosen masih banyak yang belum bisa memanfaatkan waktu secara efektif dan efisien akibat kurangnya sarana dan prasarana, sehingga pelaksanaan kuliah terkadang tidak tepat waktu Sukmanasa & Siti (2017). Hal ini menyebabkan pemenuhan sarana dan prasarana perlu diperhatikan.

SNPT atau standar nasional pendidikan tinggi menjadi acuan setiap perguruan tinggi untuk menyusun penyelenggaraan perusahaan jasa pendidikan. Salah satu poin dari SNPT ini yaitu standar sarana dan prasarana pembelajaran. Dalam Peraturan Menteri tahun 2014 nomor 49 pasal 30 menyebutkan bahwa standar sarana dan prasarana pembelajaran merupakan kriteria minimal tentang sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan isi dan proses pembelajaran dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan (Standar Nasional Pendidikan Tinggi, 2014). Kebijakan tersebut merupakan sebuah aturan yang mengikat bagi seluruh perguruan tinggi yang berada dibawah wilayah hukum Republik Indonesia. Universitas dr. Soebandi Jember merupakan salah satu PT (Perguruan Tinggi) yang berada dibawah wilayah hukum Republik Indonesia yang harus memenuhi SNPT.

Standar sarana dan prasarana pembelajaran yang ditetapkan SNPT ada 11 dimensi yaitu lahan, ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, tempat berolahraga, ruang untuk berkesenian, ruang unit kegiatan mahasiswa, ruang pimpinan perguruan tinggi, ruang dosen, ruang tata usaha, dan fasilitas umum (jalan, air, listrik, jaringan komunikasi suara dan data). Sebelas dimensi tersebut dikerucutkan menjadi dua dimensi yang berhubungan langsung dengan kepuasan proses pembelajaran mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember yaitu ruang kelas dan laboratorium. Ruang kelas pada perkuliahan adalah ruang tempat berlangsungnya kegiatan pembelajaran secara tatap muka. Kegiatan pembelajaran ini dapat dalam bentuk ceramah, diskusi, seminar, tutorial, dan sejenisnya. Kapasitas maksimum ruang kuliah adalah

25 orang dengan standar luas ruang 2 m²/mahasiswa, luas minimum 20 m². Setiap kampus perguruan tinggi menyediakan minimum satu buah ruang kuliah besar dengan kapasitas minimum ruang kuliah besar adalah 80 orang dengan standar luas ruang minimal 1,5 m²/mahasiswa. Ruang kuliah dilengkapi sarana sebagaimana dapat menunjang kegiatan pendidikan secara tatap muka. Minimum terdiri atas kursi mahasiswa dengan jumlah sesuai kapasitas ruang, kursi dosen, dan meja dosen. Media pendidikan dapat menunjang kegiatan pendidikan secara tatap muka dengan minimum terdiri atas papan tulis (1 set/ruang), OHP atau LCD projector (minimum 1 set/program studi), dan pengeras suara untuk ruang kuliah besar (BNSP, 2011). Selain hal tersebut, salah satu unsur penting dalam proses pembelajaran adalah laboratorium.

Laboratorium merupakan unsur penting dan salah satu syarat bagi keberadaan suatu perguruan tinggi. Hal ini penting karena yang diperankan oleh laboratorium guna mendukung pencapaian tujuan pendidikan di perguruan tinggi dalam menyiapkan kompetensi peserta didik, antara lain: memperkaya keilmuan, teknologi, dan seni serta mengembangkan dan menggunakannya di tengah kehidupan masyarakat. Serta berperan sebagai kekuatan moral dan keunggulan kompetitif. Oleh karenanya, diperlukan pengelolaan laboratorium perguruan tinggi yang handal sehingga mampu menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni serta kebutuhan masyarakat. Ketersediaan, akses dan pendayagunaan sarana utama di

laboratorium sesuai kelompok keilmuan dengan indikator: Tersedia peralatan utama di laboratorium keperawatan yang sesuai dengan kelompok bidang keilmuan (8 bidang) dengan rasio jumlah alat berbanding mahasiswa maksimal 1:5, terdapat SOP penggunaan alat, alat milik sendiri, peralatan dalam kondisi terawat, ada buku panduan praktikum. Kelayakan prasarana laboratorium dengan indikator: Tersedia ruang laboratorium, Luas ruang laboratorium minimal 1,5m² /mahasiswa, Memiliki jadwal, Utilisasi laboratorium (minimal 20 jam/minggu) untuk semua laboratorium, Daya tampung masing-masing laboratorium 10 mahasiswa/sesi, Milik sendiri. Kecukupan, aksesibilitas dan mutu sarana dan prasarana untuk menjamin pencapaian capaian pembelajaran, penelitian, PkM, dan meningkatkan suasana akademik pada program studi studi. Audit internal terhadap pengelolaan sarana dan prasarana pada Unit Pengelola Program Studi (Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran Universitas dr. Soebandi Jember, 2021).

Fasilitas sarana dan prasarana yang baik akan membuat seorang mahasiswa merasakan kepuasan yang lebih baik. Prestasi mahasiswa tidak hanya didukung oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan ketersediaan fasilitas dalam kampus. Salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi mahasiswa adalah fasilitas sebagai pengimbang dari kualitas pelayanan. Kedua hal ini harus tersus dikelola dengan baik, sehingga akan membantu perguruan tinggi untuk mencapai tujuan yaitu pelayanan prima bagi *customer* di universitas yaitu mahasiswa dan dosen. Fasilitas digunakan

sebagai salah satu cara untuk memotivasi dan meningkatkan prestasi kerja yang diinginkan. Dalam suatu organisasi fasilitas yang dimiliki mahasiswa diharapkan akan menjadikan setiap pekerjaan menjadi efektif dan efisien. Fasilitas yang tinggi bagi mahasiswa akan dapat membantu dirinya saat belajar menjadi lebih tenang dan mengkonsentrasikan seluruh pikirannya untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Bila hal demikian dapat terealisasi, maka perguruan tinggi akan dapat mencapai tujuannya. Faktor fasilitas untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat mahasiswa merasa puas terhadap jasa yang dipakainya. Fasilitas yang baik maka dapat membentuk persepsi di mata pelanggan. Pada konteks perguruan tinggi sebagai sebuah organisasi penyedia jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara mahasiswa dengan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan akan kualitas jasa di mata mahasiswa. Fasilitas yang disediakan oleh Universitas dr. Soebandi Jember telah memadai pada banyak aspek, dan perlu ditingkatkan pada beberapa fasilitas tertentu. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan perkuliahan terhadap kepuasan proses pembelajaran mahasiswa Frisdiantara & Graha (2013).

Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan

dengan kenyataan yang diterimanya (Sundari, 2019). Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan sarana dan prasarana yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Pelayanan akademik yang berkualitas mampu memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang (Sari & Laksmi, 2021).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “hubungan pemenuhan sarana dan prasarana dengan kepuasan proses pembelajaran mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan pemenuhan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran laboratorium dan tatap muka mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember ?.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengidentifikasi hubungan pemenuhan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran laboratorium dan tatap muka mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat pemenuhan sarana dan prasarana proses pembelajaran laboratorium dan tatap muka mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran laboratorium dan tatap muka mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember
- c. Mengidentifikasi hubungan antara pemenuhan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran laboratorium dan tatap muka mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember.

1.4 Manfaat penelitaian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak universitas dan pihak terkait dalam meningkatkan kualitas sarana dan prasarana dalam proses pembelajaran sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran dan sebagai landasan pengetahuan bagi peneliti lain dalam rangka meningkatkan kemampuan memecahkan masalah, serta sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis mengenai hubungan pemenuhan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan proses

pembelajaran pembelajaran laboratorium dan tatap muka mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember.

1.4.2 Manfaat Praktisi

a. Bagi Peneliti

Sebagai referensi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pemenuhan sarana dan prasarana dengan kepuasan proses pembelajaran

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan yang bermanfaat untuk mengatasi tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk menambah pengetahuan dan memperkaya pandangan ilmiah di bidang ilmu keperawatan.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut peneliti menyertakan penelitian terdahulu untuk menjamin keaslian penelitian.

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No.	Peneliti	Judul penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1.	Haswita & Puspitasari (2015)	Hubungan antara Sarana Prasarana Laboratorium dan Motivasi Belajar terhadap Pencapaian Kompetensi Tindakan Pemenuhan Oksigenasi pada Mahasiswa Semester III Prodi D III Keperawatan Akademi Kesehatan “Rustida” Banyuwangi	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif korelasional. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh mahasiswa Program studi Diploma III Keperawatan tingkat II semester III di Akademi Kesehatan “Rustida” Krikilan Glenmore Banyuwangi. Dan jumlah sampel sebanyak 73 mahasiswa dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple <i>random sampling</i> .	Berdasarkan hasil korelasi regresi berganda antara penyediaan sarana prasarana dan motivasi belajar memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap hasil kompetensi tindakan pemenuhan oksigenasi pada mahasiswa semester III Prodi D III Keperawatan Akademi Kesehatan “Rustida”. Hal ini terbukti hasil menunjukkan bahwa besar kecilnya sarana prasarana dan motivasi belajar mahasiswa menentukan hasil kompetensi tindakan pemenuhan oksigenasi.

2.	Septiyaningrum & Rahayuningsih (2018)	Pengaruh Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Keperawatan di Laboratorium Mini Hospital Universitas Muhammadiyah Surakarta	Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian <i>pra experimental design</i>. Penelitian ini menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>	Berdasarkan hasil penelitian bahwa mahasiwa sudah cukup puas terhadap proses pembelajaran dimana sudah ada kesesuaian kurikulum yang dilaksanakan di kelas, kesesuaian langkah-langkah pembelajaran, metode demonstrasi dan praktikum sangat cocok untuk pembelajaran di laboratorium.
3.	Frisdiantara & Graha (2013)	Pengaruh Dimensi Pelayanan dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Kanjuruhan Malang	Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (<i>explanatory research</i>), untuk menguji hipotesis antar variabel dan berpusat pada penjelasan hubungan-hubungan antar variabel; hubungan tersebut adalah <i>interdependency</i>, yaitu bertujuan mendeteksi ketergantungan antar satu variabel dengan variabel lainnya.	Hasil analisis regresi membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan mahasiswa. Secara umum dengan hasil temuan penelitian ini bahwa pihak kampus dapat mengetahui dan mengidentifikasi hal-hal yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswa

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan

2.1.1 Definisi Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya "pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai" (Immannudin, 2018). Menurut Suharno dan Retnoningsih (2012), kata kepuasan berasal dari kata puas yaitu perasaan senang, lega, kenyang, dan sebagainya ketika merasa telah cukup atau telah mencapai keinginan hati. Menurut Oliver dalam Supranto (2011), tingkat kesenangan seseorang ditentukan oleh seberapa baik kinerja atau hasil yang dirasakan dalam memenuhi harapannya. Hasil dari korelasi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan layanan yang disampaikan adalah kepuasan atau ketidakpuasan (Simamora, 2012).

Kepuasan mahasiswa menurut Firmansyah & Kristina (2015), adalah evaluasi dimana harapan telah terpenuhi atau terlampaui dibandingkan dengan apa yang mereka yakini sebagai kenyataan yang ada di lingkungan belajar mereka. Pada sebuah layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa, terdapat kesenjangan antara pelanggan.

Fitzsimmons (2018) dalam Hardiyansyah kepuasan pelanggan diukur melalui beberapa cara, meliputi:

- a. Dengan mengetahui jumlah pelanggan yang pindah atau beralih ke penyedia layanan lain, bisnis akan benar-benar mengalami kerugian.
- b. Menyadari adanya kesenjangan layanan, yaitu perbedaan antara harapan dan pengalaman terkait dengan meneliti perbedaan antara layanan yang diberikan atau diharapkan oleh konsumen dengan layanan yang diterima oleh penerima layanan.

Sikap mahasiswa yang baik maupun buruk terhadap kesesuaian antara harapan dan layanan yang mereka terima dalam proses belajar mengajar disebut sebagai kepuasan mahasiswa. Mahasiswa akan merasa puas jika layanan proses belajar mengajar yang diterima sesuai dengan harapannya, sedangkan mereka akan merasakan ketidakpuasan jika layanan tersebut tidak sesuai (Sopiatin & Sikumbang, 2010). Karena persepsi dan harapan pelanggan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Nur, 2015).

Indikator yang digunakan sebagai tolok ukur kepuasan mahasiswa merupakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh staf dan pengelola, kepuasan terhadap kemudahan berkomunikasi dengan staf dan pengelola, kelengkapan fasilitas belajar, kenyamanan ruangan kuliah laboratorium komputer, kelengkapan buku-buku di perpustakaan, kebersihan fasilitas kampus, keramahan pelayanan

mahasiswa, suasana kekeluargaan di kampus, kecepatan penyelesaian permasalahan di kampus, dan kepuasan terhadap keamanan saat mahasiswa berada di kampus (Yuniarti, 2014).

2.1.2 Manfaat Kepuasan

Menurut Sari (2009), manfaat dari kepuasan terdiri atas:

- a. Kepuasan pelanggan merupakan cara untuk bersaing di masa depan.
- b. Jenis iklan yang paling baik adalah kepuasan pelanggan.
- c. Sumber daya yang paling berharga bagi sebuah bisnis adalah kesenangan pelanggan.
- d. Kepuasan pelanggan memastikan ekspansi dan kemajuan perusahaan.
- e. Konsumen menjadi lebih pemilih saat melakukan pembelian.
- f. Pelanggan yang merasa puas akan kembali lagi.
- g. Referensi dari konsumen yang puas akan mudah didapat.

2.1.3 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan

Beberapa faktor pendorong dari kepuasan pelanggan menurut Irwan (2004), terdiri atas:

- a. Kualitas produk, pelanggan merasa puas jika produk tersebut ternyata berkualitas baik setelah dibeli dan digunakan.

- b. Harga, pelanggan yang sensitif pada harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Produk dengan kualitas yang sama namun dengan harga yang lebih rendah akan memberikan nilai lebih bagi pembeli.
- c. *Service quality*, mereplikasi kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan pada umumnya merupakan hal yang rumit. *SERVQUAL* merupakan salah satu dimensi yang populer dari kualitas pelayanan.
- d. *Emotional Factor*, kepuasan pelanggan terjadi akibat dari *emosional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut. Pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan mengagumi mereka jika mereka menggunakan produk dari merek tertentu dengan kepuasan yang lebih besar. Kebahagiaan yang diperoleh lebih disebabkan oleh harga diri atau sosial daripada kualitas produk, yang membuat pelanggan merasa puas dengan merek tertentu.
- e. Biaya dan kemudahan, pelanggan relatif mendapatkan kepuasan apabila produk ataupun pelayanan yang didapatkan secara mudah, nyaman dan efisien. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau kehilangan waktu untuk mendapatkan produk atau layanan akan lebih puas dengan produk atau layanan tersebut.

2.1.4 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Pengelola layanan sangat menghargai untuk mengetahui tingkat kepuasan klien karena dengan demikian mereka dapat merencanakan pengembangan bisnis di masa mendatang. Pengukuran kepuasan pelanggan dan kualitas produk (barang atau jasa) sangat berkaitan erat. Supranto (2011) menegaskan bahwa para eksekutif perusahaan dapat mengambil manfaat dari pengukuran kualitas dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Memiliki pemahaman yang menyeluruh tentang bagaimana proses bisnis berfungsi.
- b. Mengenali dimana harus melakukan penyesuaian dalam upaya untuk terus meningkatkan kepuasan nasabah, terutama untuk elemen-elemen yang sangat dihargai nasabah.
- c. Menilai apakah penyesuaian yang dilakukan menghasilkan perbaikan.

Terdapat empat cara pengukuran kepuasan pelanggan meliputi (Kotler, 2009):

1) Sistem Keluhan dan Saran Pelanggan

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

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya, metode survei seperti kuesioner, surat, telepon, atau wawancara langsung digunakan dalam banyak penelitian mengenai kepuasan konsumen. Ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan konsumen dengan menggunakan metode ini, antara lain:

a. *Directly report satisfaction*

Metode pengukuran ini dilakukan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan tentang kesenangan terhadap suatu produk.

b. *Derived satisfaction*

Secara khusus, pertanyaan yang berfokus pada dua isu utama, yaitu tingkat ekspektasi atau harapan konsumen terhadap kinerja produk atau perusahaan pada kualitas yang relevan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual produk atau perusahaan yang relevan (*perceived performance*).

c. *Problem analysis*

Dua hal utama yang ditanyakan kepada responden yang merupakan pelanggan, yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi dengan produk perusahaan di tempat pertama, diikuti dengan saran-saran untuk perubahan.

d. *Importance performance analysis*

Berdasarkan relevansi relatif dari setiap kualitas, responden diminta untuk mengumpulkan sejumlah atribut dan penawaran.

Peringkat kinerja responden dalam setiap atribut ini juga diminta.

3) *Ghost Shopping*

Strategi ini melibatkan pembayaran kepada sekelompok orang (*ghost shoppers*) untuk menyamar sebagai konsumen atau pengguna potensial dari produk atau layanan perusahaan, serta pesaing. Kemudian mereka mempresentasikan hasil mereka tentang produk perusahaan dan kekuatan serta kelemahan pesaing. Diharapkan bahwa temuan-temuan ini akan memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas penawaran yang ada.

4) *Lost Customer Analysis*

Dalam metode ini, perusahaan berusaha menghubungi pelanggan yang telah beralih ke perusahaan lain dengan harapan dapat memperoleh informasi mengenai alasan beralihnya pelanggan tersebut sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kekurangannya dan kemudian menerapkan kebijakan perbaikan atau penyempurnaan untuk selanjutnya.

2.1.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Harapan Mahasiswa

Persyaratan pribadi, pengalaman sebelumnya, *word of mouth*, dan promosi adalah faktor-faktor yang mempengaruhi harapan klien

(Fandy, 2011). Elemen-elemen berikut ini berkontribusi terhadap kepuasan layanan:

a. *Word of mouth*

Orang-orang yang menerima layanan memuaskan atau tidak memuaskan dapat dihubungi untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan sebagai panduan dalam menggunakan atau memilih layanan tersebut.

b. Kebutuhan pribadi

Pelanggan selalu membutuhkan tuntutan pribadi yang dapat dipenuhi pada waktu dan lokasi yang mereka pilih dalam bentuk jasa. Dalam situasi apapun, pelanggan mengantisipasi kenyamanan saat memperoleh jasa.

c. Pengalaman masa lalu

Pelanggan yang puas akan berbicara tentang pengalaman mereka dan memberi tahu publik tentang perasaan mereka, memberikan gambaran kepada publik dan, pada gilirannya, mempengaruhi bagaimana mereka memandang layanan yang diberikan oleh staf institusi.

d. Komunikasi eksternal

Penggunaan layanan oleh masyarakat akan dipengaruhi oleh sejauh mana sosialisasi sistem layanan sehingga masyarakat mengetahui keunggulan, sumber daya manusia, dan fasilitas dari sebuah institusi (Fais & Saleha, 2009).

Pelanggan utama di pasar pendidikan tinggi adalah mahasiswa. Karena mereka membayar layanan akademik untuk belajar, mahasiswa disebut sebagai pelanggan. Ekspektasi yang diharapkan untuk proses akademik tidak diragukan lagi hadir bersamaan dengan hal ini. Klien utama, yaitu mahasiswa, memiliki ekspektasi terhadap perangkat keras (*non-human element*), perangkat lunak (*human element*), kualitas perangkat keras dan perangkat lunak, serta nilai tambah dari proses pendidikan (Sopiatin, 2010). Tentu saja, setiap anak memiliki perspektif yang berbeda mengenai ekspektasi tersebut. Beberapa orang memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap institusi pendidikan, sementara yang lain memiliki ekspektasi yang moderat atau rendah. Salah satu persyaratan yang umum adalah bahwa mahasiswa memenuhi salah satu tingkat kepuasan yang tercantum dalam (Irawan, 2010), antara lain:

1. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, mahasiswa akan merasakan ketidakpuasan.
2. Jika kinerja memenuhi ekspektasi, mahasiswa akan puas.
3. Kinerja melebihi ekspektasi, akan menciptakan kepuasan dari mahasiswa.

Kegiatan selanjutnya akan dipengaruhi oleh sensasi ketidakpuasan, kepuasan, atau kepuasan yang sangat tinggi. Mahasiswa yang merasa puas akan merasa tidak puas, senang, atau sangat puas dan akan merefleksikan secara positif terhadap produk atau jasa yang

digunakannya. Mahasiswa yang tidak puas akan berperilaku berbeda. Mahasiswa yang tidak puas mungkin akan berusaha mengurangi ketidakpuasannya dengan berhenti atau pindah ke universitas lain, atau mereka mungkin akan berusaha mengurangi ketidakpuasannya dengan mendapatkan informasi yang dapat mendukung nilai tinggi layanan (sambil menghindari informasi yang dapat mendukung nilai rendah). Mahasiswa mungkin akan kecewa jika sebuah institusi menetapkan ekspektasi mereka terlalu tinggi dan kemudian gagal memenuhi tujuan tersebut. Bahkan jika mahasiswa puas, jika institusi menetapkan harapannya terlalu rendah, institusi tidak akan dapat menarik cukup banyak mahasiswa baru.

Hubungan emosional yang kuat akan dihasilkan dari tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi. Pimpinan dan pengelola dapat mengambil tindakan untuk mengurangi ketidakpuasan mahasiswa, misalnya, dengan melakukan interaksi secara teratur. Dengan menyediakan wadah yang sesuai untuk keluhan mahasiswa dan segera mengatasi masalah ini, seseorang dapat berkomunikasi dengan mahasiswa.

2.2 Definisi Kepuasan Mahasiswa

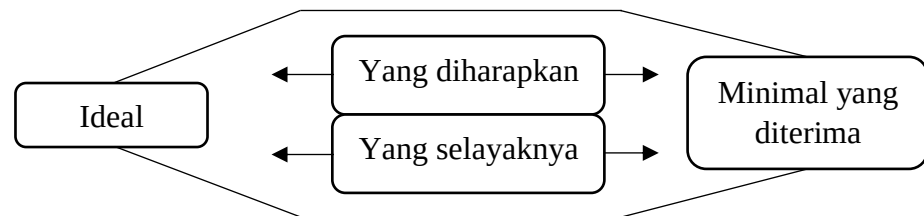
Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebut sebagai pelajar (Suharno & Retnoningsih, 2012). Menurut Sarjono (2007), untuk menentukan kepuasan mahasiswa adalah dengan membandingkan antara

harapan mereka terhadap pelayanan staf, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana, dan kepemimpinan dengan apa yang sesungguhnya mereka rasakan setelah menerima pelayanan tersebut. Menurut Sopiati (2010) dalam Purwandani dkk (2016), kepuasan mahasiswa mengacu pada sejauh mana harapan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan tinggi sesuai dengan kenyataan dari layanan tersebut. Menurut definisi-definisi tersebut, kepuasan mahasiswa mengacu pada kenikmatan, pemenuhan, dan kelegaan yang dirasakan oleh mahasiswa perguruan tinggi terhadap kebutuhan yang mereka miliki selama masa studi mereka.

2.2.1 Harapan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Pendidikan

Mahasiswa membayar layanan pendidikan untuk belajar selama masa studinya maka mahasiswa disebut sebagai pelanggan. Harapan yang diinginkan untuk proses pendidikan, seperti layanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan, tidak diragukan lagi hadir bersamaan dengan ini. Tentu saja, setiap anak memiliki perspektif yang berbeda dari yang lain dalam kaitannya dengan ekspektasi ini. Beberapa orang memiliki ekspektasi yang terlalu tinggi untuk dipenuhi oleh institusi, sementara yang lain memiliki ekspektasi yang moderat atau lebih rendah (Iksan, 2013).

Middie (Nasution dalam Sopiadin, 2010) memberikan gambaran mengenai pengaruh harapan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai berikut:



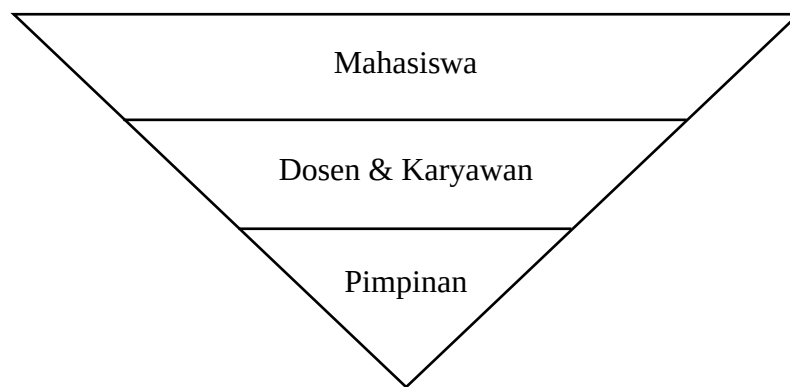
Gambar 2. 1 Pengaruh Harapan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan gambar di atas, seharusnya tidak banyak perbedaan antara yang diharapkan dengan yang diperoleh. Semakin banyak kepuasan mahasiswa yang diperoleh, semakin dekat sesuatu dengan yang diharapkan atau ideal. Universitas dengan tingkat kinerja akademik yang tinggi akan menetapkan standar yang tinggi untuk semua mahasiswanya dan mendorong mereka untuk memenuhi standar tersebut. Sebagai konsumen utama, mahasiswa memiliki ekspektasi terhadap perangkat keras (aspek non manusia), perangkat lunak (unsur manusia), kualitas perangkat keras dan perangkat lunak, dan nilai tambah dari proses pendidikan (Sopiadin, 2010).

Konsumen akan merasa tidak puas jika kinerja tidak sesuai dengan harapannya, puas jika sesuai dengan harapannya, dan sangat puas jika melebihi harapannya. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, komentar dari anggota keluarga, dan jaminan serta data dari pesaing. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan,

perguruan tinggi harus mengembangkan dan mengelola sistem yang akan menarik lebih banyak pelanggan dan membuat mahasiswa kembali (Supranto, 2011).

Piramida di bawah ini memberikan ilustrasi tentang betapa pentingnya kepuasan mahasiswa dalam sebuah lingkungan belajar:



Gambar 2. 2 Hirarki Institusi Terbalik menurut Albretcht (dalam Sopiadin, 2010)

Piramida tersebut mewakili hubungan yang dimaksudkan untuk mengubah mahasiswa menjadi pelanggan perguruan tinggi, dengan kebahagiaan mahasiswa berada di puncak piramida. Hal ini memiliki dampak yang signifikan terhadap struktur kekuasaan perguruan tinggi tanpa mengurangi otoritas eksekutif, yang juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini juga memperjelas bahwa para pengelola dan mahasiswa yang berada di manajemen tingkat atas dan menengah tidak mengendalikan pekerja atau mahasiswa; sebaliknya, mereka membantu dan memberdayakan mereka.

- a. Kebijakan Pimpinan Kebijakan Pimpinan dalam hal ini adalah kebijakan manajemen yang mengatur perilaku setiap orang, seperti dosen, staf dan mahasiswa, serta organisasi pada umumnya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990, Iksan, 2013), pemimpin memiliki empat (empat) kualitas yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang unggul, yaitu:

1) Visi Pelayanan

Pemimpin melihat kualitas layanan sebagai kunci keberhasilan, melihat layanan sebagai bagian integral dari masa depan perusahaan, dan pada dasarnya percaya bahwa layanan berkualitas adalah strategi yang menguntungkan, strategi untuk sukses.

2) Standar tinggi

Pemimpin berusaha keras untuk menciptakan layanan legendaris. Mereka memahami bahwa pelayanan yang baik tidak cukup untuk membedakan suatu organisasi dari organisasi lain.

3) Gaya kepemimpinan lapangan

Ruang di mana para pemimpin selalu siap untuk membimbing bawahan dan/atau siswanya dengan mendidik, memuji, meningkatkan, mempengaruhi, membimbing, dan mendengarkan tanpa henti. Mereka menekankan kontak manusia dua arah karena mereka memahami bahwa ini adalah

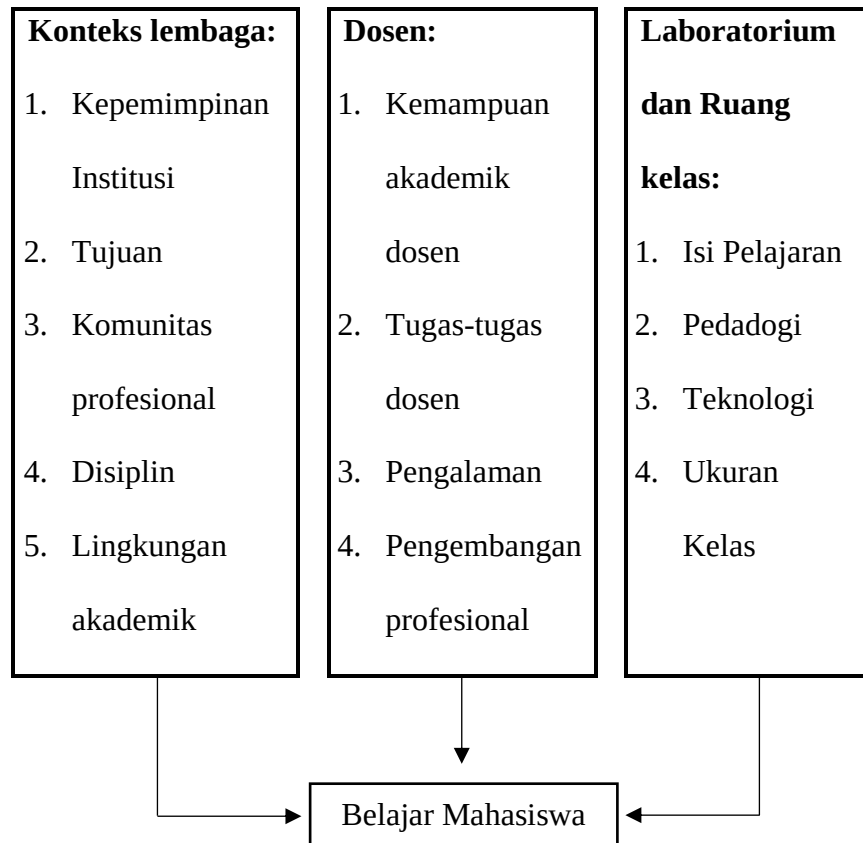
pendekatan yang paling efektif untuk memberikan bentuk, substansi, dan kredibilitas pada visi dan alat layanan terbaik.

4) Integritas

Pemimpin yang menghargai bawahan dan mahasiswa yang melakukan hal yang benar meskipun tidak ada kelebihan atau kekurangan (Andira & Subroto, 2010).

Keterkaitan antara kebijakan manajemen dan kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan dengan fakta bahwa universitas dengan standar kualitas yang tinggi mampu mempengaruhi calon mahasiswa yang benar-benar ingin belajar untuk diterima di universitas tersebut. Hal ini juga memiliki dampak langsung dan tidak langsung pada tingkat kinerja dan kepuasan mahasiswa melalui kebijakan manajemen, keahlian fakultas dan layanan sumber daya manusia, yang kesemuanya menjadi masukan bagi kualitas internal universitas. Meyer, dalam laporan tahun 2000 tentang pemantauan mutu sekolah, menjelaskan bahwa tujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara mutu dan pembelajaran siswa dapat dilihat dalam tiga aspek, yaitu dalam konteks sekolah, guru dan kelas (Sopiatin, 2010).

Berikut adalah gambaran hubungan antara konteks kelembagaan, fakultas, laboratorium dan ruang kelas, dan pembelajaran mahasiswa (Sopiatin, 2010).



Gambar 2. 3 Indikator Konteks Lembaga Dihubungkan dengan Kepuasan Mahasiswa

Dari gambar di atas terlihat jelas hubungan antara antara konteks lembaga, dosen dan ruang kelas terhadap belajar mahasiswa. Hal yang sama juga akan terjadi pada konteks kebijakan pimpinan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan mengacu pada gambar yang dibuat oleh Mayer diatas, dapat peneliti asumsikan konteks kepuasan mahasiswa yang dalam penelitian ini dikaitkan dengan persepsi mahasiswa tentu dapat dilakukan terhadap kebijakan pimpinan.

b. Kompetensi Dosen

Menurut UU Nomor 14 Tahun 2005, seorang dosen adalah pendidik dan ilmuwan yang profesional, bertugas untuk mengubah, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, riset, dan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, dalam Pasal 1 UU Guru dan Dosen, kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan diterapkan oleh guru dan dosen dalam menjalankan tugas profesional mereka (Dikti, 2010). Oleh karena itu, kompetensi dosen adalah kemampuan individu dosen dalam menjalankan tugasnya sebagai pengajar, yang meliputi kemampuan kognitif, afektif, psikomotorik, dan sosial.

1) Macam-macam kompetensi tersebut adalah sebagai berikut:

a) Kompetensi Andragogik atau pedagogic

Menurut BSNP, kompetensi pedagogis adalah kemampuan untuk mengatur peserta didik, termasuk memahami dasar-dasar pendidikan, memahami peserta didik, merancang kurikulum atau silabus dan RPP, merancang pembelajaran, melaksanakan pembelajaran yang menginspirasi dan interaktif, mengevaluasi hasil belajar, dan mengembangkan peserta didik untuk mengaktualisasikan potensi mereka yang beragam (Musfah, 2011).

b) Kompetensi kepribadian

Kompetensi pribadi merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pengajar terhadap etika, moralitas, stabilitas emosional, dan keagamaan. Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) menjelaskan bahwa kompetensi pribadi meliputi kualitas kepribadian yang beretika tinggi, tegas, stabil, dan matang, bijaksana, menjadi contoh, melakukan evaluasi diri, mengembangkan diri dan keagamaan (Musfah, 2011).

c) Kompetensi sosial

Kompetensi interpersonal diartikan sebagai kemampuan guru sebagai anggota masyarakat untuk berinteraksi secara lisan dan tertulis, memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dengan efektif, bersosialisasi secara efektif dengan siswa, rekan guru, orang tua siswa, dan masyarakat sekitar (BSNP dalam Musfah, 2011).

d) Kompetensi professional

Keahlian profesional merujuk pada kemampuan untuk mengelola materi pembelajaran secara menyeluruh yang mencakup konsep-konsep dari struktur dan metode keilmuan, teknologi, atau seni yang berkaitan dengan materi ajar; kurikulum sekolah; hubungan konseptual antara materi ajar yang terkait; penerapan konsep keilmuan dalam kehidupan sehari-hari; serta persaingan profesional

dalam konteks global yang mendukung nilai dan budaya nasional (BSNP dalam Musfah, 20).

2) Indikator kompetensi

Menurut kutipan dari Hamzah (2008), Saputra dan Suwandi telah menetapkan indikator kompetensi bagi dosen sebagai berikut:

a) Kemampuan untuk membuat rencana pembelajaran meliputi:

- (1) Membuat rencana pengorganisasian materi pembelajaran.
- (2) Mengorganisasikan dan memimpin kegiatan belajar mengajar.
- (3) Penataan pengelolaan kelas.
- (4) Membuat rencana pemanfaatan media dan sumber belajar.
- (5) Membuat penilaian siswa untuk kepentingan pendidikan.

b) Kemampuan melakukan praktik mengajar, antara lain:

- 1) Menggunakan metode dan materi pedagogik yang selaras dengan tujuan pengajaran.
- 2) Komunikasi dengan mahasiswa.
- 3) Presentasi metode pengajaran hasana.

- 4) Partisipasi siswa dalam pembelajaran didorong dan didorong.
- 5) Mendemonstrasikan penguasaan dan kesesuaian materi pelajaran.
- 6) Pengorganisasian waktu, ruang, materi dan alat pembelajaran.
- 7) Mewujudkan evaluasi kinerja pembelajaran mahasiswa.

c. Pelayanan Karyawan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau kegiatan yang rupanya dapat ditawarkan oleh satu bagian kepada bagian lain, yang pada prinsipnya tidak terlihat dan tidak menghasilkan sesuatu dari dirinya sendiri. Ini adalah hasil yang tidak dapat dikaitkan dengan hasil fisik (Kotler dalam Sarjono, 2007). Karyawan adalah Pegawai yang diangkat oleh Universitas di seluruh Indonesia atau Perguruan Tinggi (PT) yang dalam kegiatannya tidak melakukan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Majelis Wali Amanat UI, 2003). Menurut Martensen & Gronholdt (2001, dalam Nugroho dkk., 2005) untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan organisasi kerja, diperlukan karyawan yang memiliki kompetensi yang baik pada semua tingkatan manajemen organisasi. Jadi, pelayanan karyawan adalah upaya atau kegiatan

yang dilakukan oleh karyawan perguruan tinggi untuk memberikan service kepada mahasiswa sesuai dengan tugas dan kewajibannya.

2.2.2 Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Mahasiswa yang belajar di suatu universitas tentunya berharap akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Staf lembaga pendidikan hendaknya mempertimbangkan dan meningkatkan kepuasan siswa selama proses pembelajaran, karena meningkatnya kepuasan siswa mencerminkan mutu atau kualitas pelayanan, yang kemudian berdampak positif pada citra lembaga pendidikan tersebut. Jadi, jika kualitas layanan tinggi atau tinggi, kepuasan klien naik atau turun. Dengan kata lain, jika kualitas atau mutu layanan dapat diandalkan, dapat dipercaya, dan terkendali, klien puas atau sangat puas. Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terkait erat. Beberapa ahli mengidentifikasi 10 faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, antara lain: *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communications, credibility, security, understanding or knowing the customer and tangibles*. Kesepuluh dimensi pengukuran tersebut dapat dirangkum dalam lima faktor, yaitu: (1) bukti langsung (*tangibles*), (2) kehandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) empati (*emphaty*).

2.2.3 Indikator Kepuasan Mahasiswa

Menurut Parasuraman, Zimbardo, Leippe, L, dan Valarie Z. (1991, dalam Rokhmah, 2012), terdapat lima tanda kepuasan mahasiswa terkait kualitas pendidikan, yaitu:

- a. Responsif, yaitu keinginan staf untuk membantu mahasiswa dengan cepat dan bermakna, serta siap mendengar dan menyelesaikan keluhan, seperti fasilitas yang memadai. Tanda ini mencerminkan komitmen institusi untuk memberikan layanan yang tepat waktu, terkait dengan kesiapan personil dalam memberikan layanan. Faktor ini juga menunjukkan persiapan institusi sebelum memberikan layanan.
- b. Jaminan, yaitu kepastian bahwa institusi memberikan layanan yang dapat dipercaya kepada mahasiswa, terlepas dari kemampuan personel seperti pimpinan, dosen, dan karyawan. Dimensi jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi:
 - 1) Kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan;
 - 2) Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan;
 - 3) Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

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

- c. Berwujud (*tangibles*), yaitu bukti fisik dari pelayanan, dapat berupa fasilitas fisik perlengkapan dan peralatan yang digunakan dan sarana komunikasi untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya (Sopiatin, 2010). Dimensi tersebut berkaitan dengan peralatan dan fasilitas yang digunakan serta personel dan materi komunikasi yang digunakan.
- d. Empati (*emphaty*) adalah kondisi mental di mana seseorang merasa seolah-olah sedang berjalan di posisi orang lain. Dengan demikian bentuk empati institusi terhadap kebutuhan mahasiswa adalah dengan adanya pemahaman personil institusi kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya, sehingga diharapkan akan timbul kemudahan dalam melaksanakan hubungan personil institusi-mahasiswa, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi empati ini merupakan gabungan dari dimensi:
 - 1) Akses (*acces*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan;
 - 2) Komunikasi (*communication*) merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan;

3) Memahami pelanggan mencakup upaya perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dimensi ini menunjukkan tingkat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini juga mencerminkan kemampuan karyawan untuk merasakan emosi pelanggan seolah-olah karyawan mengalaminya sendiri.

- e. Keandalan dalam hal kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan layanan staf dalam memberikan layanan yang berkualitas, tepat waktu, andal dan dapat dipercaya, tanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah melebihi-lebihkan dan selalu memenuhi janji, serta konsistensi dan pemenuhan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Keandalan meliputi dua aspek utama yaitu kesinambungan pekerjaan (efisiensi) dan keandalan (reliability). Ini berarti bahwa perusahaan menawarkan layanan dengan benar pada kali pertama. Selain itu, juga berarti bahwa masing-masing perusahaan menepati janjinya, misalnya memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Secara umum, dimensi reliabilitas mencerminkan konsistensi dan reliabilitas kinerja suatu perusahaan.

2.2.4 Strategi Kepuasan Pelanggan

Untuk memperoleh dan meningkatkan kepuasan pelanggan, taktik-taktik berikut ini dapat diintegrasikan (Wilkaningtyas, 2002):

a. *Frequency Marketing Programs*

Hubungan komersial penyedia jasa dengan pelanggan terus berlanjut, tidak berakhir setelah penjualan atau, dalam kasus kolaborasi jangka panjang dengan pelanggan, secara berkelanjutan sehingga bisnis yang berulang dapat diharapkan. Basis data pelanggan, atau daftar nama klien yang harus dibangun dari waktu ke waktu, adalah salah satu komponen yang diperlukan untuk membentuk kemitraan.

b. *Superior Customer Service*

Perusahaan harus memberikan pelayanan yang unggul kepada pesaingnya, oleh karena itu diperlukan dana yang besar dan keterampilan SDM yang tinggi. Strategi ini menarik pelanggan dengan layanan prima, tetapi membebankan harga yang lebih tinggi untuk layanan tersebut.

c. *Unconditional Guarantee or Extraordinary Guarantee*

Perusahaan mengembangkan layanan yang diperluas ke layanan intinya, misalnya menawarkan layanan purna jual yang baik. Tujuan utama dari jaminan adalah untuk mengurangi bahaya kehilangan klien sebelum dan sesudah mereka membeli layanan,

mendorong perusahaan yang bersangkutan untuk memberikan layanan terbaik dan memperkuat loyalitas pelanggan.

d. Penanggulangan Keluhan yang Efektif

Berdasarkan pendapat Wikaningtyas (2002), ada 6 aspek penting saat menangani keluhan, yaitu:

- 1) Tenggang rasa akan pelanggan yang marah;
- 2) Kecekatan ketika menangani keluhan fasilitator perlu cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan;
- 3) Kebiasaan atau kesamarataan ketika memecahkan permasalahan ataupun keluhan serta solusi pemenangnya sama-sama diuntungkan terhadap fasilitator jasa dan pelanggan;
- 4) Pelanggan mudah dalam menghubungi perusahaan;
- 5) Kinerja perusahaan semakin meningkat;
- 6) Memantapkan karyawan hingga dapat mengambil keputusan sendiri sesuai dengan tugasnya

2.2.5 Kualitas Pelayanan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terdapat beberapa faktor-faktor. Menurut Tjiptono & Anastasia (2003), meliputi:

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

Penelitian kaitannya dengan pelanggan yang menjelaskan bahwa kekuatan serta kelemahan pada pelayanan di perusahaan asalnya berdasarkan sudut pandang orang-orang yang merasakannya,

adapun berdasarkan penelitian tentang non-pelanggan menjelaskan bahwasannya kompetitor memberikan pelayanan selanjutnya dipakai untuk perbandingan. Sistematis yang terjadi yaitu saat mendengar bunyi pelanggan (*systematic listening*) menunjukkan arah dengan menciptakan keputusan yang hubungannya dengan atribut pelayanan.

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

Adanya 5 indikator mutu pelayanan yang terdiri dari assurance, responsiveness, tangible, empathy, dan reliability merupakan perangkat yang sangat penting saat menilai kualitas dari pelayanan.

c. Memberikan *basic service*

Erat kaitannya *basic service* dengan reliabilitas. *Basic service* biasa diinginkan pelanggan, harapannya pelayanan tersebut yang esensial dan tidak hanya ikat janji.

d. *Service design*

Service design menyangkut amatan holistik dengan sistem pelayanan di samping pengorganisasian tambah cermat.

e. Pemulihan (*recovery*)

Seperti biasanya lembaga minim dalam mendorong pelanggan ketika menyelesaikan permasalahan yang ada, enggan membagikan otoritas karyawan saat memecahkan masalah dengan cepat, investasi sistem komunikasi serta info waktu resolusi masalah pelayanan tidak dilaksanakan. Terdapat sejumlah pelanggan merasa

tidak puas serta tidak mengadu langsung, hal ini pelanggan kurang tahu prosedurnya. Institusi dapat mengatasi keringkuhan dan membenahi *recovery service* dengan tiga cara:

- 1) Menyorong pelanggan melapor dan membuat mudah prosedurnya
- 2) Menanggapi dengan cepat dan personal
- 3) Memperluas sistem resolusi masalah

f. *Surprising customer*

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

g. *Fair play*

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

h. *Teamwork*

Lembaga perlu aktif membimbing teamwork dengan menyangkut sebagian orang dari beberapa bidang fungsional. Maka dengan itu dibutuhkan perjumpaan dalam menciptakan komunikasi, mempunyai tujuan bersama-sama, bagi-bagi pengalaman, menetapkan sistem imbalan dengan mengaitkan hasil atau kinerja,

komposisi pelatihan *cross training employee* di berbagai segi rantai pelayanan.

i. *Employee research*

Sama-sama penting antara *employee research* dengan *customer research*, hal ini karyawan merupakan pelanggan internal dan orang-orang lainnya dapat menilai keunggulan pelayanan betul-betul melekat.

j. *Servant leadership*

Membenahi kualitas dari pelayanan yang menyangkut dan memerlukan contoh kepemimpinan khusus biasa disebut *leadership*. *Servant leadership* diharapkan dapat melayani, menolong karyawan, memberi arahan karyawan agar dapat mencapai beberapa tujuan yang sudah ditetapkan.

2.3 Sarana dan Prasarana

2.3.1 Definisi Sarana dan Prasarana

Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia sarana merupakan semua sesuatu mudah digunakan untuk alat ketika menggapai maksud ataupun tujuan. Prasarana merupakan semua sesuatu yang menjadikan penunjang primer terlaksanakan (usaha, pembangunan, proyek). Dari segi asal (bahasa), infrastruktur mengacu pada metode tidak langsung untuk mencapai tujuan pendidikan. Misalnya, lokasi/tempat, gedung sekolah, lapangan olahraga, uang, dan sebagainya. Alat-alat yang

secara langsung digunakan untuk mencapai tujuan pendidikan disebut sebagai fasilitas. Misalnya: ruang, literatur, perpustakaan, laboratorium, dan sebagainya (Afriansyah, 2019).

Fasilitas dapat diidentifikasi berdasarkan fungsi atau perannya, yang dapat dibagi menjadi tiga kategori: alat pembelajaran, alat peraga, dan media pembelajaran. Prasarana pendidikan dapat dibagi menjadi dua kelompok. Pertama, prasarana yang digunakan secara langsung dalam proses belajar mengajar, seperti ruang teori, ruang perpustakaan, ruang praktik keterampilan, dan ruang laboratorium. Kedua, prasarana yang tidak digunakan untuk proses belajar mengajar tetapi secara langsung menunjang proses belajar mengajar. Ruang kantor, ruang kepala sekolah, ruang guru, kamar kecil, dan kantin sekolah merupakan contoh dari jenis prasarana yang kedua ini. Menurut Bafadal (2003: 2), sarana pendidikan adalah “semua perangkat peralatan, bahan dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah”. Wahyuningrum (2004: 5), menyampaikan bahwasannya sarana pendidikan adalah “segala fasilitas yang diperlukan dalam proses pembelajaran, yang dapat meliputi barang bergerak maupun barang tidak bergerak agar tujuan pendidikan tercapai”. Berdasarkan pandangan di atas dapat disimpulkan bahwasannya sarana pendidikan merupakan semua fasilitas baik berbentuk alat-alat, perabotan yang bisa dipakai untuk proses belajar di sekolah. Dalam bidang pendidikan, sarana dan prasarana adalah semua fasilitas bergerak dan tidak bergerak

yang digunakan dalam proses belajar mengajar yang secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap tujuan pendidikan. Bafadal (2004: 12), mengemukakan bahwa Prasarana pendidikan dapat dipahami menjadi perangkat dalam menunjang pelaksanaan dalam proses pendidikan, sedangkan definisi dari prasarana adalah “semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan sekolah”. Menurut Redouane (2009), prasarana pendidikan dapat diartikan perangkat penunjang utama dalam proses ataupun usaha pendidikan agar tujuannya pendidikan berhasil. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana pendidikan adalah alat yang membantu keberlangsungan proses pendidikan dan tercapainya tujuan pendidikan.

Menurut Rahayu & Utama (2016) dalam alokasi, kelengkapan, persatuan, dan penataan sarana dan prasarana pendidikan sangat bergantung pada mutu dan standar pendidikan. Oleh karena itu penataan sarana dan prasarana pendidikan membutuhkan perhatian yang serius guna menyatakan daya dukung proses pembelajaran yang berhasil. Dalam proses pendidikan, sarana dan prasarana tidak dapat diabaikan. Dengan adanya ini pendidikan tidak dapat dilaksanakan secara efektif tanpa adanya sarana dan prasarana.

Adapun pengertian diatas disimpulkan bahwasannya sarana prasarana merupakan bagian penting dalam rangkaian belajar mengajar

dan memiliki pengaruh ketika mencapai tujuan pendidikan yang sudah di tentukan.

2.3.2 Sarana dan Prasarana Pembelajaran Laboratorium

Memiliki sarana prasarana pendidikan dan laboratorium keperawatan yang dapat membantu pencapaian kompetensi dan kualifikasi program profesi Ners. Memiliki fasilitas pendidikan yang dapat membantu pencapaian kemampuan dan kredensial profesi Ners, sebagaimana ditetapkan oleh AIPNI dan kolegium keperawatan/PPNI dengan standar sebagai berikut (LAMPTKES, 2019):

- a. Ketersediaan, akses, dan pemanfaatan fasilitas utama laboratorium sesuai rumpun keilmuan, dengan indikator:
 1. Ketersediaan alat utama di ruang laboratorium keperawatan sesuai dengan rumpun bidang keilmuan (8 bidang), dengan rasio alat dan mahasiswa maksimal 1:5.
 2. Terdapat prosedur operasional standar penggunaan alat.
 3. Memiliki peralatan sendiri
 4. Peralatan dijaga dalam kondisi yang baik.
 5. Tersedia buku panduan latihan.
- b. Kelayakan infrastruktur laboratorium dengan indikator:
 1. Terdapat ruang laboratorium.
 2. Ruang laboratorium harus memiliki luas minimum 1,5m² per mahasiswa.

3. Memiliki agenda
 4. Penggunaan laboratorium (minimal 20 jam per minggu) untuk semua laboratorium
 5. Setiap laboratorium memiliki kapasitas 10 mahasiswa per sesi.
 6. Kepemilikan
- c. Meningkatkan kecukupan, keterjangkauan, dan kualitas sarana dan prasarana untuk meningkatkan hasil pembelajaran, penelitian, PKM, dan suasana akademik di program studi.
 - d. Pengujian menyeluruh terhadap manajemen sarana dan prasarana di Unit Manajemen Program Studi.

2.3.3 Sarana dan Prasarana Pembelajaran Tatap Muka

Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan Tinggi untuk Program Pascasarjana dan Program Profesi (*Draft*). Standar ruang kelas berikut ini dinyatakan oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (Pendidikan, 2011):

- a. Ruang kuliah adalah tempat untuk pembelajaran langsung atau tatap muka. Khotbah, musyawarah, pertemuan, tutorial, dan bentuk kegiatan pembelajaran lainnya adalah hal yang umum.
- b. Ruang kuliah berkapasitas 25 orang, dengan standar luas ruang 2 m² per mahasiswa dan luas minimum 20 m².
- c. Setiap perguruan tinggi memiliki setidaknya satu ruang kuliah besar.

- d. Ruang kuliah besar memiliki kapasitas minimum 80 orang dengan standar luas 1,5 m² per mahasiswa.
- e. Ruang kuliah dilengkapi dengan jenis, rasio, dan deskripsi perabot ruang kuliah sebagai berikut:

1. Perabot

Perabot yang terdapat di ruangan ada 1 set/ruang. hal tersebut dapat dengan mudahnya menunjang rangkaian pendidikan langsung atau tatap muka. Minimal terdapat kursi mahasiswa yang jumlahnya sesuai kapasitas ruang, kursi dosen, dan meja dosen.

2. Media pendidikan

Satu set atau ruang, dapat menunjang serangkaian kegiatan pendidikan dengan langsung. Adanya fasilitas seperti OHP/LCD *projector* (minimal terdapat satu set setiap program studi), serta adanya *sound system* di ruang kuliah besar.

2.4 Hubungan Sarana dan Prasarana Dengan Proses Pembelajaran

2.4.1 Definisi Sarana dan Prasarana Dengan Proses Pembelajaran

Pemerintah bertujuan untuk menyelesaikan sarana dan prasarana sekolah di semua jenjang pendidikan, maka sarana dan prasarana sekolah sangatlah besar. Jika sarana dan prasarana pendidikan yang sesuai tersedia, maka Proses Belajar Mengajar (PBM) atau Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) dapat berjalan dengan baik.

Untuk mencapai tujuan pembelajaran tersebut, tenaga pengajar biasanya menggunakan sarana dan prasarana sebagai komponen pendukung dalam kegiatan pembelajaran (Sinta, 2019).

Perlengkapan peraga, perlengkapan praktikum, dan media pendidikan merupakan contoh sarana pendidikan secara langsung mendukung Proses Belajar Mengajar (PBM) karena kehadirannya sangat menentukan, adapun prasarana pendidikan kehadirannya tidak sangat menentukan. Tanah, pekarangan, pagar, tanaman, gedung sekolah, jaringan jalan, air, listrik, telepon dan perabot merupakan komponen prasarana pendidikan. Di sebagian besar lembaga pendidikan, infrastruktur diperlukan baik untuk memfasilitasi proses belajar mengajar (PBM) maupun untuk memfasilitasi kegiatan belajar mengajar (KBM). Akibatnya, fasilitas pada dasarnya berfungsi sebagai alat untuk kegiatan belajar mengajar (Sairi & Safrizal, 2018).

2.4.2 Fungsi dan Tujuan Sarana Prasarana Dengan Proses Belajar

Menurut Sairi & Safrizal 2018. Sarana dan prasarana selain memberikan arti penting bagi terbentuknya dan terawatnya keadaan pendidikan yang terbaik, sarana dan prasarana mempunyai fungsi sebagai berikut:

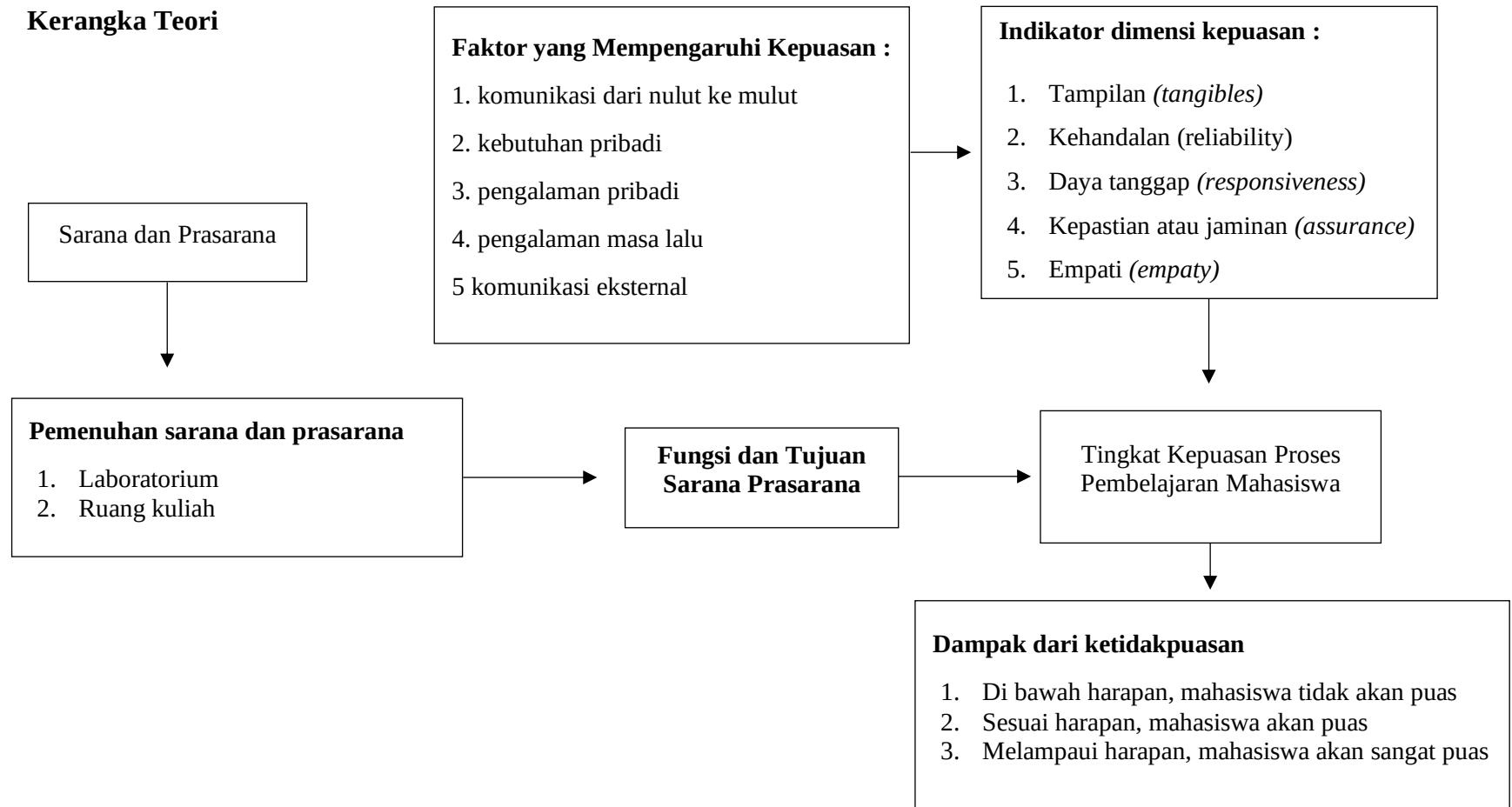
1. Menyediakan semua yang dipakai dalam proses belajar mengajar, termasuk fasilitas yang lengkap.

2. Memastikan tugas dosen untuk mahasiswa dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.

Karena lembaga pendidikan menjadi bagian dari sistem pendidikan nasional, dengan tujuan penyelenggaraan sarana dan prasarana berasal dari tujuan pendidikan nasional. Adapun subsistem administrasi sarana dan prasarana sekolah tujuannya untuk mendukung teraihnya tujuan dari pendidikan secara khusus maupun umum. Berikut ini adalah tujuan pengelolaan infrastruktur dan fasilitas sarana prasarana pendidikan:

1. Menyatakan suasana dan keadaan instansi yang bagus pada lingkungan belajar serta kelompok belajar akan menguatkan siswa dalam menumbuhkan *skill* dengan maksimum.
2. Menghapus beberapa gangguan yang bisa menghambat interaksi belajar.
3. Mendukung serta memfasilitasi pembelajaran siswa agar sebanding pada lingkungan sosial, emosional, dan intelektualnya dengan menyediakan dan menata fasilitas dan perabot belajar.
4. Membimbing serta mengarahkan siswa agar sepadan pada lingkungan sosial, ekonomi, dan budayanya masing-masing.

2.5 Kerangka Teori



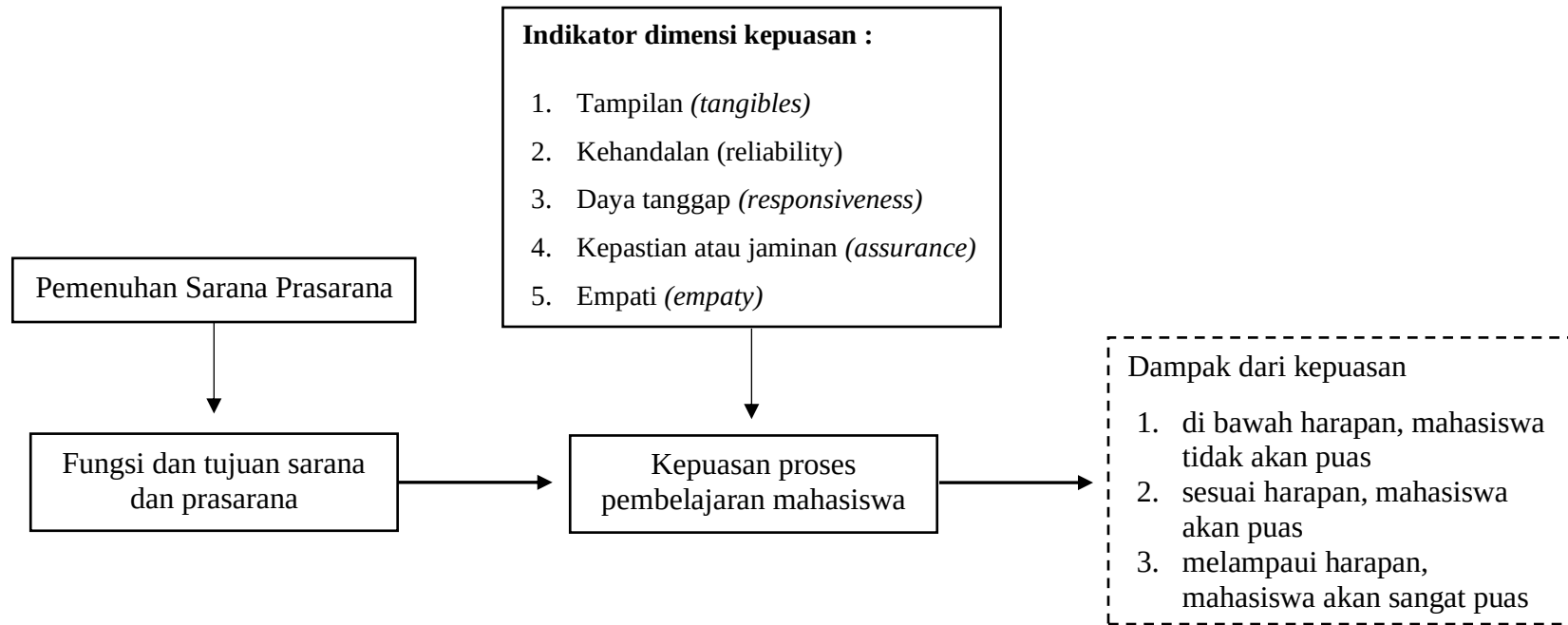
Gambar 2. 4 Kerangka Teori Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember

BAB III

KERANGKA KONSEP

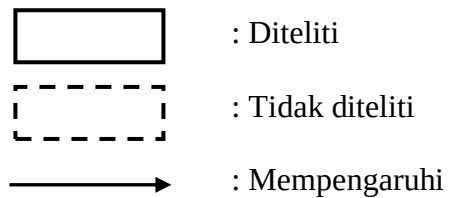
3.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konsep merupakan konsep yang dipakai sebagai landasan berpikir dalam kegiatan ilmu, cara penyusunannya dengan cara mengumpulkan semua sumber dan menyeleksi penelitian yang telah dipublikasikan, konsep atau teori, lalu mengidentifikasi dan mendefinisikan semua variabel riset, mengkategorikan ke dalam kelompok (Nursalam, 2017). Kerangka konsep ini sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember

Keterangan :



Penelitian ini bertujuan untuk melihat adanya Hubungan pemenuhan sarana dan prasarana dengan kepuasan proses pembelajaran mahasiswa di Universitas dr. Soebandi Jember. Variabel independent (variabel bebas) dalam penelitian ini yaitu pemenuhan sarana dan prasarana dan variabel dependennya (variabel terikat) yaitu tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa.

3.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah atau pernyataan penelitian (Nursalam, 2017). Hipotesis yang dianjurkan dalam penelitian ini adalah :

Ha : Diterima artinya ada Hubungan antara pemenuhan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa di Universitas dr. Soebandi Jember.

Ho : Ditolak artinya ada Hubungan pemenuhan antara sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa di Universitas dr. Soebandi Jember.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif yang menggambarkan adanya suatu hubungan antar variabel. Dikatakan pendekatan kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2017). Jenis penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dengan rancangan korelasional (hubungan).

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2017). Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pembuktian tentang hubungan antar variabel yang mempengaruhi pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas (X) dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa (Y) selama perkuliahan.

4.2 Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi merupakan subjek (misalnya, manusia; klien) yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Nursalam, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa reguler Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi angkatan 2020-2021 yang

keseluruhan berjumlah 390 mahasiswa. Alasan mengambil angkatan 2020-2021 adalah karena mahasiswa tahun akademik tersebut telah memanfaatkan sarana dan prasarana dalam proses pembelajaran yang cukup lama dan terbukti populasi yang diambil sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

4.2.2 Sampel

Sampel penelitian merupakan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cluster random sampling* merupakan teknik sampling daerah yang digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu negara, provinsi atau kabupaten (Sugiyono, 2017:80).

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu rumus slovin. Rumus *slovin* digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 158 mahasiswa tahun akademik 2020 dan 232 mahasiswa tahun akademik 2021. Derajat kesalahan yang

ditetapkan dalam penelitian sampel adalah 10%. Alasan peneliti menggunakan derajat kesalahan 10% karena peneliti ingin mencoba lebih rendah dari taraf signifikansi 5% agar tidak terlampau berat dalam penentuan jumlah sampel.

Rumus *slovin*:

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

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

$$n_1 = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

$$n_2 = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

$$n_1 = \frac{158}{1+158 (0,01)}$$

$$n_2 = \frac{232}{1+232 (0,01)}$$

$$n_1 = \frac{158}{1+1,58}$$

$$n_2 = \frac{232}{1+2,32}$$

$$n_1 = \frac{158}{2,58}$$

$$n_2 = \frac{232}{3,32}$$

$$n_1 = 61 \text{ responden}$$

$$n_2 = 70 \text{ responden}$$

Keterangan :

n_1 : Besar sampel minimal mahasiswa tahun akademik 2020

n_2 : Besar sampel minimal mahasiswa tahun akademik 2021

N : Jumlah populasi

d : Derajat kesalahan yang digunakan yaitu 0,1 (10%)

Jadi, sampel penelitian diketahui total jumlah sampel sebanyak 131 responden yang terdiri dari 61 responden mahasiswa tahun akademik 2020 dan 70 responden mahasiswa tahun akademik 2021.

Untuk menghindari bias dari hasil penelitian, maka ditetapkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti. Sedangkan kriteria eksklusi adalah menghilangkan/mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi (Nursalam, 2017). Kriteria sampel dalam hal ini meliputi :

a. Kriteria inklusi :

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

Kriteria inklusi pada penelitian ini terdiri dari:

1. Mahasiswa aktif Program Studi Ilmu Keperawatan angkatan 2020-2021 Universitas dr. Soebandi yang bersedia menjadi responden.
2. Mahasiswa aktif Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi yang mengikuti proses pembelajaran luring minimal 1 semester.

b. Kriteria eksklusi :

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

1. Mahasiswa yang sedang sakit saat proses pengumpulan data dilakukan sehingga tidak dapat mengisi kuesioner.

4.3 Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu fasilitas untuk pengukuran dan atau memanipulasi suatu penelitian dan konsep yang dituju harus bersifat konkret dan secara langsung dapat diukur (Nursalam, 2017). Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diteliti, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah variabel bebas yang dapat mempengaruhi variabel lain, sedangkan variabel dependen adalah variabel terikat yang dapat dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel yang terdapat di dalam penelitian ini diantaranya :

- Variabel Independen : Pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas
- Variabel Dependen : Tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa

4.4 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember Kecamatan Patrang Kabupaten Jember pada tahun 2022

4.5 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan dan dimulai pada bulan Desember 2022.

4.6 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan pedoman bagi peneliti untuk mengujur suatu variabel penelitian sehingga memudahkan dalam pengumpulan data dan menghindarkan perbaikan perbedaan interpretasi serta membatasi ruang lingkup variabel (Notoatmodjo, 2012).

Tabel 4. 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator Parameter	Alat Ukur	Skala	Skor/Kategori
1.	Variabel Independen : Pemenuhan sarana dan prasarana	Pemenuhan sarana dan prasarana adalah upaya yang dilakukan instansi untuk memenuhi, sarana parsana perguruan tinggi sesuai dengan standar-standar yang telah ditetapkan dan bertujuan untuk menunjang pembelajaran mahasiswa	Sumber pemenuhan sarana dan prasarana 1. Standar sarana dan prasarana laboratorium 2. Standar sarana dan prasarana pembelajaran tatap muka atau ruang kelas	Kuisisioner	Ordinal	Skor : a. 4 = Sangat Setuju b. 3 = Setuju c. 2 = Tidak Setuju d. 1 = Sangat Tidak Setuju Nilai dikategorikan : a. 66-80 = Sangat Terpenuhi b. 51-65 = Terpenuhi c. 36-50 = Cukup Terpenuhi d. 20-35 = Tidak Terpenuhi
2.	Variabel Dependen : Tingkat kepuasan proses pembelajaran	Kepuasan belajar adalah tingkat perasaan yang dimiliki mahasiswa mengenai perbedaan antara yang diharapkan dengan situasi yang diberikan penyelenggara pada program di dalam usaha memenuhi harapan peserbelajar	Aspek tingkat kepuasan mahasiswa 1. Tampilan (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)	Kuisisioner	Ordinal	Skor : a. 4 = Sangat Setuju b. 3 = Setuju c. 2 = Tidak Setuju d. 1 = Sangat Tidak Setuju Nilai dikategorikan : a. 172,26-212 = Sangat Puas b. 131,76-172,25 = Puas c. 92,76-131,75 = Cukup Puas d. 53-92,75 = Tidak Puas

4.7 Alat / Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam proses pengumpulan data agar pengerjaannya lebih mudah dan mendapatkan hasil yang lebih baik (cermat, Lengkap dan sistematis) sehingga lebih mudah untuk diolah (Saryono, 2011). Penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data secara formal kepada subjek untuk menjawab pertanyaan secara tertulis (Nursalam, 2017).

Terdapat dua jenis kuesioner diantaranya, kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka merupakan kuesioner yang dimana responden diberikan kebebasan dalam menjawab dan tidak disediakan pilihan jawaban. Sedangkan kuesioner tertutup merupakan kuesioner yang dimana responden dapat menjawab dengan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti, sehingga responden cukup dengan memilihnya. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup mengenai hubungan pemenuhan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa universitas dr. Soebandi jember.

Skala pemenuhan sarana dan prasarana.

Skala pemenuhan sarana dan prasarana dalam penelitian ini menggunakan alat pengumpul data yang digunakan oleh peneliti berupa pernyataan dalam lembar kuesioner yang didapat dari buku-buku. Kuisisioner menggunakan skala ordinal dengan aspek pemenuhan sarana dan prasarana diantaranya standar sarana dan prasarana pembelajaran laboratorium dan

standar sarana dan prasarana pembelajaran tatap muka. Jumlah item total dalam skala pemenuhan sarana dan prasarana ini terdiri dari 20 item pernyataan. Pada skala ini terdapat empat alternatif pilihan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS) mendapatkan skor 4, Setuju (S) mendapatkan skor 3, Tidak Setuju (TS) mendapatkan skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) mendapatkan skor 1.

Tabel 4. 2 Blue Print Kuesioner Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas.

No.	Aspek Pemenuhan Sarana dan Prasarana	Butir <i>Favorable</i> Nomor Butir	Jumlah
1.	Standar pemenuhan sarana dan prasarana pembelajaran laboratorium	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10	10
2.	Standar pemenuhan sarana dan prasarana pembelajaran tatap muka	11,12,13,14,15, 16,17,18,19,20	10
Total item			20

a. Skala tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa

Skala tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa dalam penelitian ini menggunakan alat pengumpul data yang digunakan oleh peneliti berupa pernyataan dalam lembar kuesioner yang didapat dari buku-buku dan penelitian-penelitian sebelumnya. Kuesioner tentang kepuasan mahasiswa ini diadopsi dan dimodifikasi dari Nikmatul Khoiriyah (2017). Kuesioner yang diberikan berupa pernyataan yang terdiri dari 55 pertanyaan berdasarkan lima dimensi kepuasan, masing-masing diukur dengan empat buah pilihan jawaban. Dimensi *tangible* nomor 1-16, dimensi *reliability* nomor 17-21, dimensi *responsiveness* nomor 22-32, dimensi *assurance* 33-41, dan dimensi *empathy* nomor

42-55, akan dihitung skornya dengan menggunakan *skala likert* dengan pilihan jawaban yang tersedia di kuesioner. Pernyataan *favorable*, sangat tidak setuju (mendapatkan skor 1), tidak setuju (mendapatkan skor 2), setuju (mendapatkan skor 3) dan sangat setuju (mendapatkan skor 4).

Tabel 4. 3 Blue Print Kuesioner Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa

No.	Aspek Tingkat Kepuasan Mahasiswa	Butir <i>Favorable</i> Nomor Butir	Jumlah
1.	<i>Tangible</i>	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15, 16	16
2.	<i>Reliability</i>	17,18,19,20,21	5
3.	<i>Responsiveness</i>	22,23,24,25,26, 27,28,29,30,31, 32	11
4.	<i>Assurance</i>	33,34,35,36,37, 38,39,40,41	9
5.	<i>Empathy</i>	42,43,44,45,46, 47,48,49,50,51, 52,53,54,55	14
Total item			55

4.7.2 Uji Validitas

Validitas merupakan suatu indeks ketepatan alat ukur dalam mengukur suatu data. Sebuah instrument dikatakan valid jika instrumen tersebut mampu mengukur apa saja yang seharusnya diukur sesuai dengan situasi dan kondisi tertentu (Notoatmodjo, 2012). Penelitian ini menggunakan uji validitas untuk kuesioner menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan program komputer *SPSS for Windows 25.0*. jika nilai *r*-hitung adalah sama atau lebih besar

dari r -tabel, maka butir instrumen yang dimaksud adalah valid. Sebaliknya jika r -hitung lebih kecil dari pada r -tabel maka butir instrumen tidak valid. Instrumen dikatakan valid atau tidak valid bisa juga dengan melihat nilai p value. Jika p value $< 0,05$ maka dikatakan valid dan jika nilai p value $> 0,05$ maka dikatakan tidak valid.

Berdasarkan hasil ukur uji coba studi pendahuluan dari 30 responden yang telah dilakukan oleh peneliti dengan bantuan *SPSS for Windows 26.0* diperoleh hasil untuk skala pemenuhan sarana dan prasarana dari 20 butir pertanyaan dan untuk skala tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa dari 55 butir pertanyaan, untuk hasil perhitungan keseluruhan bisa dilihat pada tabel.

Tabel 4. 4 Tabel Uji Validitas Kuesioner Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Nilai r -hitung	Nilai r -tabel	Validitas
.819	.361	Valid
.819	.361	Valid
.686	.361	Valid
.693	.361	Valid
.516	.361	Valid
.585	.361	Valid
.485	.361	Valid
.767	.361	Valid
.799	.361	Valid
.858	.361	Valid
.693	.361	Valid
.796	.361	Valid
.799	.361	Valid
.569	.361	Valid
.856	.361	Valid
.556	.361	Valid
.700	.361	Valid
.692	.361	Valid
.637	.361	Valid
.854	.361	Valid

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa masing-masing r-hitung yang didapat adalah lebih besar dari r-tabel. Hasil tiap butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner pemenuhan sarana dan prasarana yaitu 20 pertanyaan dinyatakan valid. Berikut tabel hasil uji coba distribusi item pada skala pemenuhan sarana prasarana:

Tabel 4. 5 Distribusi Item Skala Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas Setelah Di Uji Coba

No.	Aspek Pemenuhan Sarana dan Prasarana	Butir <i>Favorable</i> Nomor Butir	Jumlah
1.	Standar pemenuhan sarana dan prasarana pembelajaran laboratorium	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	10
2.	Standar pemenuhan sarana dan prasarana pembelajaran tatap muka	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	10
Total item			20

Sedangkan hasil tiap butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa akademik yaitu 53 pertanyaan dinyatakan valid dan 2 pertanyaan dikatakan tidak valid. Berdasarkan tabel dibawah ini, terlihat bahwa masing-masing r-hitung yang didapat ada yang lebih besar dari r-tabel dan ada yang lebih kecil dari r-tabel. Hasil uji validitas menunjukkan terdapat 53 item pernyataan yang valid dari 55 item pernyataan. Pernyataan kuesioner yang tidak valid terdiri dari dua pernyataan pada dimensi *tangible*.

Tabel 4. 6 Tabel Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa

Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Validitas
.484	.361	Valid
.807	.361	Valid
.568	.361	Valid
.424	.361	Valid
.685	.361	Valid

.695	.361	Valid
.678	.361	Valid
.796	.361	Valid
.807	.361	Valid
.566	.361	Valid
.306	.361	Tidak Valid
.219	.361	Tidak Valid
.796	.361	Valid
.429	.361	Valid
.780	.361	Valid
.695	.361	Valid
.807	.361	Valid
.879	.361	Valid
.695	.361	Valid
.683	.361	Valid
.777	.361	Valid
.722	.361	Valid
.669	.361	Valid
.879	.361	Valid
.807	.361	Valid
.850	.361	Valid
.879	.361	Valid
.879	.361	Valid
.818	.361	Valid
.818	.361	Valid
.705	.361	Valid
.802	.361	Valid
.781	.361	Valid
.851	.361	Valid
.851	.361	Valid
.690	.361	Valid
.919	.361	Valid
.850	.361	Valid
.919	.361	Valid
.695	.361	Valid
.720	.361	Valid
.747	.361	Valid
.453	.361	Valid
.709	.361	Valid
.741	.361	Valid
.851	.361	Valid
.827	.361	Valid
.868	.361	Valid
.868	.361	Valid
.793	.361	Valid
.864	.361	Valid
.864	.361	Valid
.864	.361	Valid
.668	.361	Valid
.720	.361	Valid

Berikut ini tabel hasil uji coba distribusi item pada skala tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa.

Tabel 4. 7 Distribusi Item Skala Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Setelah Di Uji Coba

No.	Aspek Tingkat Kepuasan Mahasiswa	Butir <i>Favorable</i> Nomor Butir	Jumlah
1.	<i>Tangible</i>	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10,13,14, 15,16	14
2.	<i>Reliability</i>	17,18,19,20,21	5
3.	<i>Responsiveness</i>	22,23,24,25,26,27, 28,29,30,31,32	11
4.	<i>Assurance</i>	33,34,35,36,37,38, 39,40,41	9
5.	<i>Empathy</i>	42,43,44,45,46,47, 48,49,50,51,52,53, 54,55	14
Total item			53

4.7.3 Uji Reabilitas

Reabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan (Nursalam, 2017). Peneliti menguji reabilitas instrumen menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program komputer *SPSS for Windows 25.0*. Kuisiioner dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ dan begitupun sebaliknya.

Skala pemenuhan sarana dan prasarana laboratorium dan ruang kelas menggunakan kesioner dan diperoleh hasil nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,946, kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ dan disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* 0,761 $> 0,60$ yang artinya butir-butir kuesioner pemenuhan

sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas dikatakan realibel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data penelitian.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Pemenuhan Sarana dan Prasarana.

Cronbach's Alpha	N of items
0,946	20

Sumber SPSS for Windows 25.0

Skala tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa akademik menggunakan kuesioner yang telah dimodifikasi. Kuesioner tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa akademik ini diperoleh hasil nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,985, kemudian nilai dibandingkan dengan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ dan disimpulkan pula bahwa nilai *Cronbach's Alpha* $0,731 > 0,60$ yang artinya butir-butir kuesioner tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa dikatakan realibel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa

Cronbach's Alpha	N of items
0.985	53

Sumber SPSS for Windows 25.0

4.8 Teknik Pengumpulan Data

4.8.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam pengumpulan data penelitian. langkah-langkah pengumpulan

data bergantung pada rancangan penelitian dari teknik instrument yang digunakan (Burns dan Grove dalam Nursalam, 2013). Data yang dia.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dan didapat langsung dari responden pada saat berlangsungnya suatu penelitian (Sugiyono, 2015). Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan lembar kuisisioner yang dibagikan kepada seluruh responden yaitu mahasiswa S1 keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember. Pengambilan data melalui google form.

1. Pemenuhan sarana dan prasarana diukur dengan menggunakan kuesioner pada mahasiswa Prodi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi. Pengambilan data melalui google form.
2. Tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa diukur dengan menggunakan kuesioner pada mahasiswa Prodi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi. Pengambilan data melalui google form.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data pengumpulannya tidak dilakukan oleh peneliti, tetapi diperoleh dari pihak lain. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil literatur dari buku, tesis dan jurnal penelitian.

4.8.2 Prosedur Pengumpulan Data

- a. Peneliti membuat kuesioner atau menggunakan kuesioner yang telah ada sebagai alat pengumpulan data.
- b. Kuesioner yang telah dimodifikasi kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya. Peneliti meminta izin kepada pihak kampus untuk mengadakan penelitian.
- c. Setelah mendapatkan persetujuan dari pembimbing dan koordinator mata kuliah dan pihak fakultas kemudian peneliti mulai mencari responden untuk membagikan kuesioner.
- d. Peneliti mengadakan pendekatan kepada calon responden untuk memberikan penjelasan mengenai tujuan dari penelitian, manfaat dan prosedur penelitian.
- e. Sebelum pengisian kuesioner, peneliti terlebih dahulu menjelaskan cara pengisiannya dan responden diberikan kesempatan untuk menanyakan hal yang tidak dimengerti.
- f. Setelah responden memahami cara pengisian kuesioner yang dilakukan melalui lembar kuisisioner, maka peneliti segera membagikan lembar kuesionernya kepada responden yang terpilih menjadi sampel dalam penelitian.
- g. Setelah data terkumpul, peneliti segera melakukan pengolahan data dan analisa data

4.9 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data

4.9.1 Pengolahan Data

Data yang diperoleh nantinya akan diolah menggunakan program computer SPSS for Windows 25.0 yang disajikan dalam bentuk tabel dan diberikan penjelasan serta dianalisis untuk mengetahui hubungan sebab-akibat dari variabel independent dan variabel dependen. Proses pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahap (Notoatmodjo, 2012):

a. *Editing* (penyuntingan data)

Hasil data dari lapangan harus dilakukan penyuntingan (editing) terlebih dahulu. Secara umum editing merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan. Apabila ada data-data yang belum lengkap, jika memungkinkan perlu dilakukan pengambilan data ulang untuk melengkapi data-data tersebut. Apabila tidak memungkinkan, maka data yang tidak lengkap tersebut tidak diolah atau dimasukkan dalam pengolahan “data missing”.

b. *Coding* (pengkodean)

Setelah data diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan pengkodean atau “*coding*”, yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan.

Usia (Data Numerik)

Kriteria Mahasiswa

- a) Tahun akademik 2020 diberi kode 1;

- b) Tahun akademik 2021 diberi kode 2;

Jenis Kelamin

- a) Laki-laki diberi kode 1;
b) Perempuan diberi kode 2;

Variabel Independen

Kode pada variabel pemenuhan sarana dan prasarana pada mahasiswa adalah:

1. Nilai 4 = Sangat Setuju (SS)
2. Nilai 3 = Setuju (S)
3. Nilai 2 = Tidak Setuju (TS)
4. Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Variable Dependen

Kode pada variabel tingkat kepuasan proses pembelajaran pada mahasiswa adalah:

1. Nilai 4 = Sangat Setuju (SS)
2. Nilai 3 = Setuju (S)
3. Nilai 2 = Tidak Setuju (TS)
4. Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

c. *Data Entry* (memasukkan data)

Data yang dalam bentuk “kode” (angka atau huruf) dimasukkan ke dalam program atau “*software*” komputer. Dalam proses ini

dituntut ketelitian dari orang yang melakukan “*data entry*” ini.

Apabila tidak maka terjadi bias, meskipun hanya memasukkan data.

d. *Scoring* (pemberian skor)

Menentukan skor atau nilai untuk setiap item pertanyaan dan tentukan nilai terendah dan tertinggi. Tahapan ini dilakukan setelah ditentukan kode jawaban atau hasil observasi sehingga setiap jawaban responden atau hasil observasi diberikan skor.

1. Skor pada variabel pemenuhan sarana dan prasarana didapatkan skor minimal 20 dan skor maksimal 80 sehingga diperoleh skor sebagai berikut:

Nilai = 20-35	diberikan kode 1	= Tidak Terpenuhi
Nilai = 36-50	diberikan kode 2	= Cukup Terpenuhi
Nilai = 51-65	diberikan kode 3	= Terpenuhi
Nilai = 66-80	diberikan kode 4	= Sangat Terpenuhi

2. Skor pada variabel tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa didapatkan skor minimal 53 dan skor maksimal 212 sehingga diperoleh skor sebagai berikut:

Nilai = 53-92,75	diberikan kode 1	= Tidak puas
Nilai = 92,76-131,75	diberikan kode 2	= Cukup Puas
Nilai = 131,76-172,25	diberikan kode 3	= Puas
Nilai = 172,26-212	diberikan kode 4	= Sangat Puas

e. *Cleaning* (pembersihan data)

Apabila semua data dari setiap sumber data atau responden selesai dimasukkan, perlu dilakukan pengecekan kembali untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi. Proses ini disebut pembersihan data (*data cleaning*).

4.9.2 Analisa Data

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

a. Analisa Data Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul dengan tidak membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014). Analisis univariat pada penelitian

ini dilakukan untuk menganalisis data mengenai karakteristik responden (usia, jenis kelamin, dan tahun akademik/angkatan), dan data tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan berdasarkan dimensi bukti fisik, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati dengan perhitungan berupa distribusi tabel frekuensi dan persentase berdasarkan semua variabel serta pembahasan tentang gambaran variabel yang diamati.

b. Analisa Data Bivariat

Apabila telah dilakukan analisis univariat tersebut, hasilnya akan diketahui karakteristik atau distribusi setiap variabel, dan dapat dilanjutkan analisis bivariat. Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang diduga adanya hubungan atau korelasi dengan menggunakan uji statistik (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini analisa bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan pemenuhan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji *Spearman Rank Correlation* yang digunakan untuk melihat ada tidaknya hubungan di antara kedua variabel tersebut. Jika hasil Uji statistik diperoleh nilai p , dimana dalam penelitian ini digunakan tingkat bermakna jika nilai $\text{sig } p \geq 0,005$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima dan dikatakan tidak

bermakna jika mempunyai nilai $p \leq 0,005$ yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak.

4.10 Etika Penelitian

Permasalahan dalam etika pada penelitian yang menggunakan subjek manusia menjadi isu sentral yang berkembang saat ini. Pada penelitian di Ilmu Keperawatan, hampir 90% subjek yang digunakan adalah manusia, oleh karena itu peneliti harus memahami prinsip-prinsip etika penelitian (Nursalam, 2017).

Penelitian yang berkaitan dengan manusia sebagai subyek tidak boleh bertentangan dengan etik, penelitian wajib mempertimbangkan etika. Setiap penelitian dibutuhkan pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan yang melibatkan antara pihak yang diteliti, pihak peneliti, dan masyarakat yang akan memperoleh dampak dari hasil penelitian tersebut (Notoatmodjo, 2012). Masalah etik penelitian terdiri dari hak menjadi responden, *informed consent*, kerahasiaan, kejujuran dan kemanfaatan (Potter & Perry, 2005).

a. *Autonomy* (Hak Menjadi Responden)

Autonomy merupakan membagikan lembar pengantar kuesioner kepada subjek penelitian yang bertujuan bahwa subjek mengetahui identitas peneliti, maksud tujuan dan manfaat dari penelitian. Peneliti menyiapkan lembar persetujuan (*informed consent*) kepada calon responden untuk ditanda tangani, tetapi jika calon responden tidak bersedia terlibat didalam

penelitian maka peneliti tidak boleh memaksa karena subjek memiliki hak untuk tidak bersedia terlibat di dalam penelitian ini.

b. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

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

c. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Peneliti menjaga kerahasiaan setiap responden yang terlibat, baik dari hasil penelitian yang telah dilakukan, informasi maupun masalah lainnya. Peneliti tidak menampilkan informasi pribadi mengenai responden. Kerahasiaan informasi atau data yang diperoleh hanya akan digunakan dalam penelitian ini saja serta akan dimusnahkan setelah proses pelaporan penelitian diterima sebagai hasil penelitian yang sah.

d. *Veracity* (Kejujuran)

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

e. *Beneficience* (Asas Kemanfaatan)

Pengunaan asas kemanfaatan pada penelitian ini yaitu dilakukan dengan cara menjelaskan secara detail manfaat, tujuan, dan teknik penelitian kepada responden. Manfaat penelitian ini dapat teridentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan tahun akademik 2020-2021 di Universitas dr. Soebandi Jember, diharapkan dapat menjadi masukan bagi institusi dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan institusi. Penelitian ini tidak menimbulkan resiko apapun karena tidak melakukan intervensi yang dapat mengancam jiwa.

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Pengambilan data penelitian ini dilakukan di Universitas dr. Soebandi. Universitas dr. Soebandi Jember adalah salah satu perguruan tinggi swasta di Jember dan berada di Jl. dr. Soebandi No. 99 Jember, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember. Pengambilan data dilakukan bulan Mei 2023 pada 131 responden atau mahasiswa Program Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi yang terdiri dari Angkatan 2020 dan 2021 sebagai sampel (sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi).

Hasil pengumpulan data dan analisa data akan disajikan dalam bentuk data umum dan data khusus. Data umum meliputi karakteristik responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, kelas, dan angkatan, sedangkan data khusus meliputi Hubungan Pemenuhan Sarana dan Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi.

5.2 Data Umum

Responden pada penelitian ini sebanyak 131 mahasiswa yang terdiri dari angkatan 2020 dan angkatan 2021 yang memenuhi sebagai sampel penelitian. Pengambilan data dengan teknik *Cluster Random Sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner untuk mengukur tingkat pemenuhan sarana prasarana dengan terdapat 20 item pertanyaan dan

kuesioner tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa kepada responden secara online melalui *google form* dengan memberikan penjelasan terlebih dahulu kepada responden melalui aplikasi WhatsApp. Pengumpulan data dimulai setelah mendapatkan persetujuan etik melalui SK ketua komisi etik penelitian kesehatan Universitas dr.Soebandi.

5.2.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik responden Berdasarkan Umur

Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan data melalui program SPSS 25.0 yang disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
19 Tahun	6	4,6 %
20 Tahun	67	51,1 %
21 Tahun	56	42,7 %
22 Tahun	2	1,5 %
Total	131	100,0 %

Sumber: Data Primer Kuesioner *google form*

Berdasarkan Tabel 5.2 diatas didapatkan hasil bahwa dari 131 responden atau mahasiswa berdasarkan umur terbagi menjadi empat kategori. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang mengikuti penelitian ini adalah umur 20 Tahun dengan jumlah responden sebesar 67 orang (51,1%).

5.2.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan data melalui program SPSS 25.0 yang disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
Laki – laki	31	23,7 %
Perempuan	100	76,3 %
Total	131	100,0 %

Sumber: Data Primer Kuesioner *google form*

Berdasarkan Tabel 5.2 diatas didapatkan hasil bahwa dari 131 responden atau mahasiswa terbagi menjadi dua kategori dengan jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang mengikuti penelitian ini adalah perempuan dengan jumlah responden sebesar 100 orang (76,3%).

5.2.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik responden Berdasarkan

Angkatan

Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan data melalui program SPSS 25.0 yang disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Frekuensi	Presentase %
2020	61	46,6
2021	70	53,4
Total	131	100,0 %

Sumber: Data Primer Kuesioner *google form*

Berdasarkan Tabel 5.2 diatas didapatkan hasil bahwa dari 131 responden atau mahasiswa berdasarkan Angkatan terbagi menjadi dua kategori yaitu Angkatan 2020 dan Angkatan 2021. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang mengikuti penelitian ini adalah dari angkatan 2021 dengan jumlah responden sebesar 70 orang (53,4%).

5.3 Data Khusus

Pada data Khusus menampilkan tentang gambaran nilai Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember.

5.3.1 Distribusi Frekuensi Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas Universitas dr. Soebandi

Data hasil penelitian distribusi responden berdasarkan tingkat stres didapatkan data melalui program SPSS 25.0 yang disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas Universitas dr. Soebandi

Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas	Frekuensi	Presentase %
Sangat Terpenuhi	9	6,8
Terpenuhi	110	84,0
Cukup Terpenuhi	12	9,2
Tidak Terpenuhi	0	0,0
Total	131	100,0 %

Sumber: Data Primer Kuesioner *google form*

Berdasarkan Tabel 5.4 data diatas dapat diamati bahwa pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas dapat dikatakan terpenuhi dengan jumlah responden terbanyak, yaitu berjumlah 110 orang (84,0%).

5.3.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran

Mahasiswa Universitas dr. Soebandi

Hasil penelitian distribusi tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa dapat dilihat dari mahasiswa yang sudah melaksanakan proses

pembelajaran luring selama perkuliahan. Hasil penelitian ini telah dilakukan didapatkan data yang disajikan melalui program SPSS 25.0 pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi

Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa	Frekuensi	Presentase %
Sangat Puas	7	5,3
Puas	116	88,5
Cukup Puas	8	6,2
Tidak Puas	0	0,0
Total	131	100,0 %

Sumber: Data Primer Kuesioner *google form*

Berdasarkan Tabel 5.5 di dapatkan bahwa data yang tercantum diatas, sebagian besar responden pada mahasiswa Ilmu Keperawatan memiliki tingkat kepuasan selama proses pembelajaran dengan predikat puas, kelompok tersebut memiliki jumlah responden sebanyak 116 orang atau sebesar 88,5% dari total responden yang ada.

5.4 Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi

Penelitian ini mengidentifikasi atau menganalisa hubungan pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa Universitas dr. Soebandi. Hasil penelitian ini yang telah dilakukan didapatkan data melalui program SPSS 25.0 yang disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. 6 Tabulasi silang Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi

		Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa					
		Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total	%
Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas	Tidak Terpenuhi	0	0	0	0	0	0
	Cukup Terpenuhi	0	8	4	0	12	9,2
	Terpenuhi	0	0	105	5	110	84,0
	Sangat Terpenuhi	0	0	7	2	9	6,8
	Total	0	8	116	7	131	100 %
%		0	6,2	88,5	5,3	100 %	

Sumber: Crosstab SPSS 25.0

Berdasarkan Tabel 5.6 diatas didapatkan hasil bahwa hasil tabulasi silang pada pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas terhadap tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa Universitas dr. Soebandi. Pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas di Universitas dr. Soebandi pada kategori terpenuhi dengan tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 105 responden atau mahasiswa (84,0%), sedangkan mahasiswa yang merasa pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas di Universitas dr. Soebandi pada kategori cukup terpenuhi dengan tingkat kepuasan kategori cukup puas sebanyak 8 responden atau mahasiswa (9,2%) dan mahasiswa yang merasa pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas di Universitas dr. Soebandi pada kategori sangat terpenuhi dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas sebanyak 2 responden atau mahasiswa (6,9%).

Tabel 5. 7 Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi

	p value	Correlation Coefficient
Pemenuhan Sarana Prasarana	.000	.568**
Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran		

***. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

Berdasarkan tabel 5.7 diatas menunjukan bahwa hasil penelitian menggunakan uji statistik analisis korelasi *Spearman Rank* diperoleh nilai signifikan $p\text{ value} = 0,000$ dimana berada dibawah $p < \alpha$ ($0,000 < 0,005$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa

Nilai r ditemukan sebesar 0.568, hal ini menandakan bahwa adanya korelasi antara pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa dengan nilai korelasi yaitu adanya hubungan kuat antar 2 variabel.

BAB VI

PEMBAHASAN

Hasil penelitian dipaparkan berdasarkan tujuan penelitian yaitu mengidentifikasi hubungan pemenuhan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran laboratorium dan tatap muka mahasiswa Universitas dr. Soebandi. Uraian pembahasan ini disusun berdasarkan tujuan dalam penelitian agar pembaca bisa melihat dengan runtun dan lebih mudah untuk memahami pembahasan dari hasil penelitian.

6.1 Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas Universitas dr. Soebandi

Berdasarkan hasil penelitian pada mahasiswa keperawatan Universitas dr. Soebandi didapatkan hasil bahwa dari 131 responden atau mahasiswa menunjukan sebagian besar tingkat pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas berada pada kategori terpenuhi yaitu sebanyak 110 mahasiswa (84,0%), pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas pada kategori cukup terpenuhi sebanyak 12 mahasiswa (9,2%), dan pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas kategori sangat terpenuhi sebanyak 9 mahasiswa (6,9%).

Sebagian besar pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas pada proses pembelajaran mahasiswa dengan katagori terpenuhi sebanyak 116 responden (88,5%). Menurut teori yang dikemukakan oleh

Samier (2008) mengutip pendapat Arikunto dalam Isnaini dkk (2016) yang mengatakan fasilitas sarana prasarana adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah sarana yang digunakan untuk memudahkan dan melancarkan suatu tujuan atau pelaksanaan fungsi. Menurut Samier (2008) dalam artikel yang beliau tulis bahwa fasilitas dalam dunia Pendidikan berarti segala sesuatu yang bersifat fisik maupun material, yang dapat memudahkan terselenggaranya dalam proses belajar mengajar, misalnya dengan tersedianya tempat perlengkapan belajar di kelas, alat- alat peraga pengajaran, buku pelajaran, perpustakaan, berbagai perlengkapan praktikum laboratorium dan segala sesuatu yang menunjang terlaksananya proses belajar mengajar.

Menurut Teori Woolnoughdi dalam Rustaman dkk, (2003), mengemukakan bahwa bentuk pembelajaran praktikum laboratorium bisa berupa latihan, investigasi/penyelidikan dan bersifat pengalaman. Bentuk praktikum yang dipilih hendaknya disesuaikan dengan aspek tujuan dari praktikum yang diinginkan. Dalam proses belajar mengajar kegiatan praktikum turut berperan dalam mencapai 3 tujuan pembelajaran, antara lain: (a) Keterampilan kognitif, misalnya: melatih agar teori dapat dimengerti dan diterapkan pada keadaan masalah nyata. (b) Keterampilan afektif, seperti: belajar bekerja sama, belajar menghargai bidangnya, belajar merencanakan kegiatan secara mandiri. (c) Keterampilan psikomotorik, seperti: belajar

memasang peralatan sehingga betul-betul berjalan, belajar memakai peralatan dan instrumen tertentu.

Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Gandur dkk. Pada Tahun 2014 dengan judul "Hubungan Tingkat Kepuasan Penggunaan Fasilitas Ruang Kelas dengan Tingkat Kenyamanan Mahasiswa Pada Saat Proses Pembelajaran Di STIKES Wira Husada Yogyakarta" menyatakan bahwa mahasiswa yang menyatakan puas dengan penggunaan fasilitas ruangan kelas yang ada di STIKES Wira Husada yaitu sebanyak 41 orang atau 51,9%, mahasiswa yang menyatakan tidak puas dengan fasilitas ruangan kelas sebanyak 35 orang atau 44,3%, mahasiswa yang menyatakan sangat puas dengan fasilitas ruangan kelas sebanyak 2 orang atau 2,5%, dan mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas dengan fasilitas ruangan kelas sebanyak 1 orang atau 1,3%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penggunaan fasilitas ruangan kelas merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi proses pembelajaran.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti berpendapat bahwa keberadaan pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas yang menunjang dan mendukung keberhasilan pembelajaran juga untuk memberikan standar sarana dan prasarana, karena pemenuhan sarana dan prasarana serta sistem pengelolaan yang baik tentu akan berakibat positif pada proses pembelajaran perguruan tinggi. Pemenuhan fasilitas atau sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas pada proses pembelajaran adalah sebuah kebutuhan yang diperlukan oleh mahasiswa dalam rangka untuk

memudahkan, melancarkan dan menunjang dalam kegiatan belajar mengajar pada perguruan tinggi sehingga mahasiswa dapat belajar dengan maksimal. Fasilitas tersebut dapat berwujud berupa bangunan dan peralatan.

6.2 Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi

Berdasarkan hasil penelitian pada mahasiswa keperawatan Universitas dr. Soebandi didapatkan hasil bahwa dari 131 responden atau mahasiswa menunjukan sebagian besar tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori puas yaitu sebanyak 116 mahasiswa (88,5%), kepuasan mahasiswa kategori cukup puas sebanyak 8 mahasiswa (6,1%), dan kepuasan mahasiswa kategori sangat puas sebanyak 7 mahasiswa (5,3%).

Sebagian besar kepuasan mahasiswa dengan katagori puas sebanyak 116 responden (88,5%). Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa responden saat dilakukan evaluasi setelah responden mengisi kuesioner didapatkan data beberapa responden mengatakan bahwa harapan responden terhadap sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas sesuai dengan apa yang diharapkan dengan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas yang ada di Universitas dr. Soebandi dibuktikan dengan perubahan perguruan tinggi yang sudah menjadi Universitas sehingga lulusan dari Universitas dr. Soebandi Jember lebih mudah untuk mendapatkan pekerjaan. Selain itu, menurut beberapa responden mengatakan bahwa sistem

akademik di Universitas dr. Soebandi sudah mulai tertata terbukti dari jadwal perkuliahan yang dapat terselesaikan sesuai dengan kalender akademik.

Menurut Teori Berry dan Parasuraman dalam Ferdinan (2020) menyatakan terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu: (a) Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. (b) Daya tanggap, ketersediaan personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalahmasalah sekolah. (c) Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen, dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya. (d) Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang membutuhkan perhatian, dengan demikian bentuk empati lembaga/Universitas terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya. (e) Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi: bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya (Sopiatin, 2010).

Menurut teori Mahmud 2009 Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu penelitian sukses tidaknya sebuah perguruan tinggi dalam memberikan kualitas pelayanan sarana prasarana yang baik kepada pelanggannya (mahasiswa). Kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran sebagai pelanggan internal perguruan tinggi dapat dilihat dari sedikitnya complain oleh mahasiswa atas layanan-layanan yang diberikan rektorat, fakultas sampai tingkat jurusan dan staf pelaksana pelayanan selama perkuliahan.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti berpendapat bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap proses pembelajaran, sebab kepuasan mahasiswa adalah gambaran sikap positif terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karna adanya kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterimanya. Kepuasan juga sebagai bentuk pelayanan perguruan tinggi untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam proses pembelajaran berlangsung yang mana kepuasan mahasiswa dalam semua unsur yang ada di lingkungan perguruan tinggi.

6.3 Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan

Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data bahwa dari 131 responden atau mahasiswa menunjukan sebagian besar mahasiswa yang merasa pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas di Universitas dr. Soebandi Jember pada kategori terpenuhi dengan tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 105 mahasiswa (84,0%), sedangkan

mahasiswa yang merasa pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas di Universitas dr. Soebandi Jember pada kategori cukup terpenuhi dengan tingkat kepuasan kategori cukup puas sebanyak 8 mahasiswa (9,2%) dan mahasiswa yang merasa pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas di Universitas dr. Soebandi Jember sangat terpenuhi dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas sebanyak 2 mahasiswa (6,9%).

Sebagian besar responden menyatakan bahwa pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas di Universitas dr. Soebandi Jember terpenuhi dengan tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 105 mahasiswa (95,5%). Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa responden saat dilakukan evaluasi setelah responden mengisi kuesioner didapatkan data bahwa beberapa responden mengatakan puas terhadap pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas di Universitas dr. Soebandi Jember karena beberapa responden mengatakan harapan responden terhadap pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas di Universitas dr. Soebandi Jember sesuai dengan apa yang diharapkan dibuktikan dengan akreditasi program studi S1 keperawatan yang sudah terakreditasi B "Baik" dan perubahan perguruan tinggi menjadi Universitas sehingga lulusan dari Universitas dr. Soebandi Jember mudah untuk mendapatkan pekerjaan. Beberapa responden juga mengatakan bahwa system akademik di Universitas dr. Soebandi Jember sudah mulai tertata terbukti dari jadwal perkuliahan yang dapat terselesaikan sesuai dengan kalender akademik.

Faktor lain yang menyebabkan beberapa mahasiswa mengatakan puas terhadap sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas yaitu tampilan gedung Universitas dr. Soebandi Jember yang jauh lebih bagus dibandingkan dengan terdahulu sehingga mereka beranggapan bahwa Universitas dr. Soebandi Jember memiliki progress yang baik dalam memperbaiki system kualitas sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas pada proses pembelajaran mahasiswa. Menurut Sugito dalam Srinadi, (2008) bahwa Kepuasan mahasiswa merupakan keadaan tercapainya suatu keinginan harapan dan kebutuhan mahasiswa.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Sopiadin (2010) bahwa kepuasan mahasiswa adalah sikap individu yang memperlihatkan rasa senang atas pelayanan proses belajar mengajar karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Proses belajar mengajar akan semakin sukses apabila ditunjang dengan adanya fasilitas belajar atau yang disebut sarana dan prasarana pendidikan. Dengan adanya fasilitas akan mempengaruhi hasil belajar mahasiswa. Sarana pendidikan merupakan semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian berjalan lancar, teratur, efektif dan efisien. Harapan yang diinginkan mahasiswa tercapai apabila ada kesesuaian antara tujuan dan rencana. Kepuasan mahasiswa tercapai apabila ada kesesuaian antara tujuan dan rencana tercapai sesuai dengan harapan yang diinginkan seperti pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Menurut Mariska dan Hati dikutip oleh Tjiptono, (2008) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible. konsumen umumnya menggunakan atribut bukti langsung (tangibles) meliputi fasilitas fisik seperti perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. keandalan (reliability) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, Daya Tanggap (responsibility) yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Jaminan (assurance) yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan, Empati (empathy) meliputi kemampuan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Menurut seniaty dalam Yuniarti (2014) perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan tinggi yang menghasilkan lulusan-lulusan yang ahli dalam berbagai bidang demi menjawab berbagai kebutuhan masyarakat, bangsa, dan Negara. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lidya Mariska dan Shinta Wahyu Hati, (2015) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dipoliteknik Negeri Batam" menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara lima dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*) terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2014) tentang pengaruh

kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa program ekstensi fakultas ekonomi Universitas Jambi didapatkan hasil terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara simultan sebesar 54,2% dan secara parsial masing-masing keandalan 15,98%, daya tanggap 23,25% bukti fisik 25,34%, empati 21,57% dan jaminan 18,10%.

Pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas berpengaruh positif terhadap kepuasan proses pembelajaran mahasiswa karena laboratorium dan ruang kelas adalah bagian penting dalam proses pembelajaran hal ini berarti semakin baik pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas yang di berikan oleh program studi ilmu keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember maka mahasiswa semakin merasa puas terhadap proses pembelajaran selama perkuliahan. Kepuasan mahasiswa merupakan perbandingan antara persepsi dengan harapan mahasiswa terhadap sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas program studi ilmu keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember, bila seorang mahasiswa mengharapkan suatu pemenuhan pada tingkat tertentu, dan yang dirasakan adalah bahwa pemenuhan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkan maka mahasiswa tersebut dikatakan sangat puas.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Isnaini dkk, (2016) yang menyatakan bahwa apabila fasilitas atau sarana prasarana belajar seperti laboratorium dan ruang kelas terpenuhi atau tinggi, maka akan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Keberadaan fasilitas belajar yang baik akan

menunjang proses pembelajaran menjadi lebih baik, misalnya dengan adanya kipas angin atau AC dalam suatu ruang kelas. Fasilitas tersebut dapat mempengaruhi konsentrasi dan focus mahasiswa. Apabila ruangan pengap atau terasa panas, mahasiswa akan disibukkan dengan aktivitas lain agar tidak merasa gerah, maka hal itu pun mengurangi tingkat konsentrasi dan fokus mahasiswa terhadap proses pembelajaran.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti berpendapat bahwa apabila pemenuhan fasilitas fisik atau sarana prasarana pembelajaran dapat terpenuhi dengan baik maka kepuasan mahasiswa juga akan bertambah karena kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesesuaian terhadap harapan suatu proses pembelajaran pada kinerja atau hasil. Sarana dan prasarana laboratorium dan ruang kelas yang dibutuhkan dalam pembelajaran langsung dapat dilihat dan dinilai oleh mahasiswa, apakah sarana dan prasarana tersebut sesuai dengan harapannya agar dapat melakukan pembelajaran dengan baik.

Dengan demikian, sarana prasarana perguruan tinggi pada dasarnya mengarah kepada sejauhmana sarana prasara labotratorium dan ruang kelas dalam proses pembelajaran dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas pada perguruan tinggi diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan mahasiswa terhadap kepuasan yang diberikan oleh perguruan tinggi, dimana pemenuhan yang diberikan itu sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa.

6.4 Keterbatasan Peneliti

Beberapa keterbatasan penelitian yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengukur secara ringkas dari pemenuhan sarana prasarana dan kepuasan proses pembelajaran mahasiswa yang diukur dari fasilitas pendukung pembelajaran, laboratorium dan ruang kelas.
2. Hasil penelitian ini belum tentu dapat digeneralisasi pada kasus lain diluar obyek penelitian ini (perguruan tinggi).
3. Ada kemungkinan untuk beberapa responden ada yang tidak mengerti tentang kuesioner dan pertanyaan yang diberikan sehingga peneliti membacakan ulang dan memberikan penjelasan tentang kuesioner dan pertanyaan ini.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang simpulan dan saran dari penelitian "Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember". Kesimpulan dari penelitian ini adalah informasi berdasarkan tujuan umum dan tujuan khusus penelitian. Beserta saran sebagai rekomendasi setelah diketahui hasil dari penelitian. Berikut ini beberapa simpulan dan saran yang didapat dari hasil penelitian.

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa hubungan pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden atau mahasiswa pada penelitian ini sebagian besar terdiri atas mahasiswa perempuan dengan rata-rata usia 20 tahun,
- b. Tingkat pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas pada proses pembelajaran mahasiswa keperawatan, sebagian besar berada pada kategori terpenuhi dan tidak terdapat responden atau mahasiswa yang merasa tidak terpenuhi terhadap pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas dari layanan institusi;

- c. Tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa keperawatan, sebagian besar berada pada kategori puas dan tidak terdapat responden atau mahasiswa yang merasa tidak puas terhadap proses pembelajaran selama perkuliahan;
- d. Adanya hubungan pada pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember

7.2 Saran

7.2.1 Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk pihak pimpinan, dosen dan staf PSIK Universitas dr. Soebandi Jember untuk dapat mengoptimalkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia maupun fasilitas sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas yang ada di PSIK Universitas dr. Soebandi Jember, meskipun pada penelitian ini responden sebagian besar telah merasa puas namun pada beberapa poin pernyataan membutuhkan perhatian untuk dapat diperbaiki, pada fasilitas-fasilitas ataupun pelayanan yang telah dirasakan responden berada dalam kategori puas pun membutuhkan konsistensi agar tetap memberikan persepsi puas kepada mahasiswa
- b. Berlatar belakang oleh kuesioner yang digunakan peneliti, institusi pendidikan diharapkan dapat menyusun alat ukur yang lebih

spesifik untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa sesuai dengan kondisi yang ditempuh oleh mahasiswa selama proses pembelajaran.

- c. Hasil dan pembahasan dari penelitian ini dapat digunakan menjadi suatu referensi dalam proses pembelajaran mahasiswa terkait mata kuliah manajemen keperawatan khususnya tentang mutu pelayanan keperawatan

7.2.2 Bagi Mahasiswa

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

7.2.3 Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan pada proses pembelajaran selama perkuliahan di Universitas Jember.

Penelitian lanjutan perlu dilakukan untuk menyempurmakan pembahasan dan aplikasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa untuk dapat meningkatkan kualitas layanan perguruan tinggi. Penelitian lanjutan dapat berupa:

- a. Mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa;
- b. Mengadakan penelitian lanjutan dengan menggunakan metode-metode penelitian lainnya untuk dapat membandingkan hasil penelitian sekaligus melakukan evaluasi perkembangan tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, H. (2019). Administrasi sarana dan prasarana.
- Andira & Subroto. 2010. *Pengaruh Perilaku Kepemimpinan dan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan Lini Depan Perusahaan Jasa*. Malang: Ilmu Manajemen Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Bafadal,Ibrahim. (2003). *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bafadal,Ibrahim.(2004). *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. cet 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bendriyanti, R. P. (2017). Manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan kompetensi lulusan di perguruan tinggi swasta di Provinsi Bengkulu. Tarbawi: *Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 1(01), 1-22.
- BUKU, I., AKREDITASI, N. A., & MANDIRI, L. A. LAM-PTKes.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (DIKTI). 2010a. *Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)*. [serial online]. <http://spmi.ristekdikti.go.id/>. [diakses 13 Mei 2023].
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (DIKTI). 2010b. *Pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi..* [serial online]. <http://sipma.ui.ac.id/>. [diakses 07 Mei 2023].
- Fandy, T. (2011). Pemasaran jasa. Malang: Bayumedia.
- Fais, M., & Saleha, S. (2009). Buku ajar organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan serta kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.

- Frisdiantara, C., & Graha, A. N. (2013). Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal ekonomi modernisasi*, 9(2), 106-119.
- Firmansyah, R., & Kristina, T. N. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Kedokteran Terhadap Pelatihan Keterampilan Klinik Di Tahap Sarjana: Studi Kasus Di Fk Undip. *Jurnal Kedokteran Diponegoro*, 1(1), 108201.
- Gandur, F. A., Toha, A., & Widyastiti, P. T. (2014). *HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN FASILITAS RUANGAN KELAS DENGAN TINGKAT KENYAMANAN MAHASISWA PADA SAAT PROSES PEMBELAJARAN DI STIKES WIRA HUSADA YOGYAKARTA*. MIKKI (Majalah Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Indonesia), 2(1).
- Griffin, J. 2002. *Customer loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hamzah. B.U. 2008. *Profesi Kependidikan: Problema, Solusi, dan Reformasi Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Haswita, H., & Puspitasari, L. A. (2015). Hubungan antara Sarana Prasarana Laboratorium dan Motivasi Belajar terhadap Pencapaian Kompetensi Tindakan Pemenuhan Oksigenasi pada Mahasiswa Semester III Prodi D III Keperawatan Akademi Kesehatan “Rustida” Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Rustida*, 1(2), 86-98.

- Herlina, H., & Haslinda, N. (2014). Determinan Proses Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi DIII Keperawatan STIKes PHI Tahun 2013. *Jurnal Persada Husada Indonesia*, 1(1), 55-67.
- Isnaini, M., Wardani, D. K., & Noviani, L. (2016). *Pengaruh kompetensi dosen dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi fkip uns*. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 1(2).
- Immannudin, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Pelayanan Tata Usaha Kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Iksan. 2013. *Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen, dan Pelayanan Karyawan terhadap Penjaminan Mutu Internal dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa*. [serial online]. <http://eprints.ums.ac.id/26380/>. [diakses 22 Mei 2023].
- Irawan, Rizky Andhi, (2010), *"Pengaruh Stres Kerja, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan" Skripsi (tidak dipublikasikan Universitas Diponegoro Semarang*.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. "Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2014", <https://peraturanpedia.id/>.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Levett-Jones, T., Pitt, V., Courtney-Pratt, H., Harbrow, G., & Rossiter, R. (2015).

What are the primary concerns of nursing students as they prepare for and contemplate their first clinical placement experience?. *Nurse education in practice*, 15(4), 304-309.

Mahmud. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia

Majelis Wali Amanat Universitas Indonesia Nomor: 01 /SK/MWA-UI/2003 tentang Anggaran Rumah Tangga. [serial online]. mwa.ui.ac.id/. [diakses 13 Mei 2023].

Musfah, J. 2011. *Peningkatan Kompetensi Guru: Melalui Pelatihan dan Sumber Belajar Teori dan Praktik*. Jakarta: Kencana.

Nugroho, et all. 2005. *Factors Affecting Teaching and Learnings Satisfaction: Students Perspective as A Consumer of Higher Education*. [serial online]. <http://www.mercubuana.ac.id>. [diakses 8 Mei 2023].

Nur, N. (2015). Manajemen Mutu Terpadu. *Edisi ke-3 Ghalia Indonesia, Bogor*.

Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : pendekatan praktisi* (Peni Puji Lestari (ed.); Edisi 4). Salemba Medika.

Notoatmodjo, S. 2012. *Ilmu dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmodjo, P. D. S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. (Jakarta). PT. Rineka Cipta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.

- Purwandani, Sutarsih & Sururi. 2016. *Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia*. [serial online]. <http://ejournal.upi.edu/>. [diakses 10 Mei 2023].
- Pendidikan, B. S. N. (2011). Rancangan Standar Sarana Dan Prasarana Pendidikan Tinggi Program Pascasarjana Dan Profesi. *Jakarta: BSNP*. <https://pascasarjana.ulm.ac.id/id/wp-content/uploads/2020/09/STANDAR-MUTU-04.06-Standar-Sarana-dan-Prasarana.pdf>.
- Rahayu, S. M., & Utama, S. (2016). Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Varidika*, 27(2), 123-129.
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52-65.
- Rangkuti, F. (2013). *Strategi promosi yang kreatif dan analisis kasus*. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduone. (2009). Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan Islam. (online) <http://riduone.co.nr.htm>, diakses 5 Februari Pukul 5:00 Pm.
- Rikawarastuti. 2012. *Persepsi Kepuasan Mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I Tahun 2011*. [serial online]. <http://poltekkesjakarta1.ac.id/>. [diakses 12 Mei 2023].
- Rokhmah, L.N. 2012. *Kualitas Pelayanan Dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012*. [serial online]. <http://lib.ui.ac.id/>. [diakses 1 Mei 2023].

- Rustaman, N. (2003). *Kemampuan Proses Ilmiah dalam Pembelajaran Sains*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sairi, A., & Safrizal, M. (2018). Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)*, 3(1), 20-27.
- Samier, A. (2008). *Pengertian Fasilitas Belajar*. Diperoleh 17 Mei 2023, dari <http://sobatbaru.blogspot.com/2008/10/pengertian-fasilitas-belajar.html>.
- Sari, I.D. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Sari, N. A. M. E., & Laksmi, I. G. A. P. S. (2021). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TAHAP PROFESI STASE ANAK STIKES WIRA MEDIKA BALI: Factors effecting Profession Phase Student Satisfaction in Pediatric Stage STIKES Wira Medika Bali. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 7(2), 180-188.
- Sarjono, Y. 2007. *Faktor-faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*. [serial online]. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/677>. [diakses 22 Mei 2023].
- Saryono. (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Mitra Cendikia Press.
- Septiyaningrum, A. D., & Rahayuningsih, F. B. (2018). *Pengaruh Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Keperawatan Di*

Laboratorium Mini Hospital Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Simamora, R.H. 2012. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC.

Sinta, I. M. (2019). Manajemen Sarana dan Prasarana. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 4(1), 77-92.

Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.cv.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharno & Retnoningsih. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya Semarang.

Sukmanasa, E., Novita, L., & Siti, F. (2017). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan. *Pedagonal: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(2), 91-99.

Sundari, A. (2019). *Pengaruh Layanan Sistem Administrasi Terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup* (Doctoral dissertation, IAIN Curup).

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.

Sopiatin, P., & Sikumbang, R. (2010). *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*.

Sopiatin, P. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran Universitas dr. Soebandi Jember, 2021.
- Syakur, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau dari Model Pembelajaran di Akademi Farmasi Surabaya. *Reformasi*, 8(2), 100-108.
- Tjiptono & Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyuningrum. (2000). Buku Ajar Manajemen Fasilitas Pendidikan. Yogyakarta : FIP UNY.
- Wilkaningtyas, S.U. 2002. *Menciptakan Kepuasan Pelanggan dalam Organisasi Jasa*. Jurnal Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha.
- Yuniarti, Y. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa program ekstensi fakultas ekonomi universitas jambi. *Trikonomika*, 13(1), 49-61.
- Yogananta, V. V. (2006). *Eksplorasi karakter mahasiswa dalam keterkaitannya dengan ketidakpuasan mahasiswa dalam berkuliah* (Doctoral dissertation, Widya Mandala Catholic University Surabaya).

LAMPIRAN

[illegible]

Lampiran 2. Surat Permohonan Kesiediaan Menjadi Responden Penelitian

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada:

Yth. Mahasiswa Ilmu Keperawatan

di Universitas dr. Soebandi Jember

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi:

Nama : Ridho Anil Shohibul Falah

NIM : 19010127

Bermaksud akan melaksanakan penelitian dengan judul tantang “Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pemenuhan sarana dan prasarana terhadap tingkat kepuasan pembelajaran mahasiswa keperawatan tahun akademik 2020 dan 2021 di Universitas dr. Soebandi Jember.

Maka saya mengharapkan bantuan saudara atas penelitian ini. Manfaat mengikuti penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember dari segi pandangan pemenuhan sarana dan prasarana sebagai pandangan mutu institusi berdasarkan pelayanan yang telah diberikan.

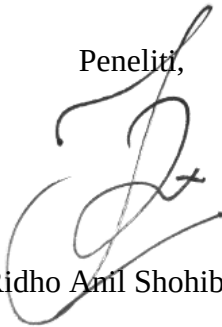
Penelitian ini tidak akan menimbulkan kerugian bagi anda sebagai responden karena semata-mata untuk kepentingan ilmiah. Kerahasiaan semua

informasi anda akan dijaga dan dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Jika anda tidak bersedia menjadi responden, maka tidak ada ancaman bagi anda.

Jika anda bersedia menjadi responden, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan yang saya lampirkan dan mengikuti prosedur yang saya berikan. Demikian permohonan saya, atas kerjasama dan perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Jember,..... 2023

Peneliti,



Ridho Anil Shohibul Falah

Lampiran 3. Surat Persetujuan Menjadi Responden

PERSETUJUAN SEBAGAI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Menyatakan bersedia menjadi subjek (responden) dalam penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi yang tertanda di bawah ini:

Nama	: Ridho Anil Shohibul Falah
NIM	: 19010127
Program studi	: Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember
Judul	: Hubungan Pemenuhan Sarana dan Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember.

Setelah saya membaca penjelasan penelitian dan diberikan informasi dengan jelas, maka saya telah memahami bahwa prosedur penelitian ini tidak akan memberikan dampak dan resiko apapun pada saya. Dengan ini saya menyatakan secara sadar dan sukarela bersedia untuk ikut menjadi responden serta bersedia menjawab semua pertanyaan dengan sebenarbenarnya dalam penelitian ini, persetujuan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa adanya paksaan dari siapapun.

Saya mengerti bahwa keikutsertaan saya ini adalah suka rela dan saya bebas untuk berhenti setiap saat, tanpa memberikan alasan apapun. Dengan

menandatangani formulir ini, saya juga menjamin bahwa informasi yang saya berikan adalah benar.

Jember, 2023

Responden,

(.....)

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

No. Responden :

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin : (Laki-laki/Perempuan)
3. NIM :
4. Angkatan :

B. Petunjuk Umum :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur hubungan pemenuhan sarana prasarana dengan tingkat kepuasan proses pembelajaran laboratorium dan tatap muka mahasiswa UNIVERSITAS dr. SOEBANDI Jember tahun akademik 2020-2021
- b. Saudara yang terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif, sangat besar artinya bagi Universitas dr. Soebandi Jember untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan sarana prasarana kedepannya.
- d. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.

C. Petunjuk Pengisian:

1. Kuisioner ini dilakukan melalui google form dan terdiri dari beberapa pertanyaan yang mungkin sesuai dengan pengalaman
2. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan yang telah disediakan.
3. Instrumen pertama terdiri dari seperangkat pernyataan untuk mengukur pemenuhan sarana prasarana pada proses pembelajaran laboratorium dan tatap muka
4. Sedangkan instrument kedua terdiri dari pernyataan untuk mengukur tingkat kepuasan pada proses pembelajaran mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember.
5. Pilihlah salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan dengan cara mencentang (√) pada kolom yang tersedia pada masing-masing pernyataan sesuai dengan yang anda alami, dengan ketentuan sebagai berikut:

Instrumen pertama ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:

- a. (SS) Sangat Setuju, jika pernyataan tersebut sangat sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
- b. (S) Setuju, jika pernyataan tersebut sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
- c. (TS) Tidak Setuju, jika pernyataan tersebut tidak sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
- d. (STS) Sangat Tidak Setuju, jika pernyataan tersebut sama sekali tidak sesuai dengan kenyataan yang anda alami.

Instrumen kedua ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:

- a. (SS) Sangat Setuju, jika pernyataan tersebut sangat sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
 - b. (S) Setuju, jika pernyataan tersebut sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
 - c. (TS) Tidak Setuju, jika pernyataan tersebut tidak sesuai dengan kenyataan yang anda alami;
 - d. (STS) Sangat Tidak Setuju, jika pernyataan tersebut sama sekali tidak sesuai dengan kenyataan yang anda alami.
6. Jika terdapat pernyataan yang kurang dimengerti, silahkan menanyakan kepada pihak kami.
 7. Saudara dimohon untuk tidak mengosongkan jawaban, karena jawaban saudara sangat penting dan dibutuhkan pada penelitian ini
 8. Sebelum kuesioner dikumpulkan, mohon diperiksa kembali jawaban anda.

1. Kuisioner Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pembelajaran

a. Kuisioner Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pembelajaran

Laboratorium

No.	Indikator Pertanyaan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1.	Fasilitas dan peralatan di laboratorium membantu mencapai kompetensi pembelajaran				
2.	Laboratorium dilengkapi dengan fasilitas dan peralatan yang layak				
3.	Ketersediaan alat-alat laboratorium sudah memadai dengan jumlah mahasiswa				
4.	Fasilitas dan peralatan laboratorium dilengkapi dengan SOP penggunaan alat				
5.	Pembelajaran laboratorium menggunakan alat dari laboratorium yang telah disediakan oleh kampus				
6.	Gedung/ruang laboratorium kampus yang memadai untuk pembelajaran				
7.	Kapasitas ruang laboratorium sudah sesuai dan cukup dengan jumlah mahasiswa belajar praktik				
8.	Laboratorium dilengkapi dengan jadwal kegiatan pembelajaran praktikum				

9.	Fasilitas dan peralatan laboratorium milik kampus dapat digunakan dalam proses pembelajaran dengan baik				
10.	Alat praktik pendukung pembelajaran di laboratorium tersedia dengan lengkap dan berfungsi dengan baik				

b. Kuisioner Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pembelajaran Tatap Muka (Ruang kelas)

No.	Indikator Pertanyaan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
11.	Pembelajaran secara tatap muka menggunakan ruang kuliah yang cukup				
12.	Luas kapasitas maksimum ruang kuliah sudah sesuai dengan jumlah mahasiswa yang ada				
13.	Fasilitas ruang kuliah sudah dilengkapi kursi untuk mahasiswa				
14.	Terdapat satu buah ruang kuliah besar (auditorium) dengan kapasitas minimum dapat menampung 80 mahasiswa				
15.	Ruang kuliah berisi atas kursi sesuai dengan jumlah mahasiswa yang menempati pada kapasitas ruang kuliah				

16.	Fasilitas dan peralatan ruang kuliah dilengkapi dengan kursi, meja dan komputer untuk dosen				
17.	Fasilitas dan peralatan ruang kuliah dilengkapi dengan AC, papan tulis, LCD projector dan pengeras suara untuk ruang kuliah besar yang memadai				
18.	Fasilitas dan peralatan ruang kuliah pada proses pembelajaran didalam kelas seperti AC, papan tulis, LCD projector, dan komputer lengkap dan berfungsi dengan baik disetiap ruangan				
19.	Ruang kelas dengan gedung/bangunan kampus yang memadai				
20.	Ruang kelas mudah diakses dan digunakan oleh mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran				

Lampiran 5. Kuisioner Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa

No.	Indikator Pertanyaan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
	A. <i>Tangibles</i> (Tampilan)				
1.	Gedung / bangunan kampus yang memadai				
2.	Ruang kuliah yang nyaman (rapi, bersih, indah)				
3.	Jumlah ruang kuliah mencukupi untuk pembelajaran				
4.	Prasarana ventilasi udara nyaman dan baik				
5.	Tersedianya media pembelajaran modern (LCD, laptop/komputer) yang memadai				
6.	Jumlah kursi untuk perkuliahan sesuai dengan kebutuhan				
7.	Fasilitas internet atau wifi tersebar secara merata				
8.	Telah tersedia AC di setiap ruangan laboratorium				
9.	Tata letak kursi kuliah dalam keadaan rapi				
10.	Kelengkapan sarana laboratorium lengkap dan sesuai dengan kompetensi yang harus dicapai dalam pembelajaran				

11.	Fasilitas dan peralatan di laboratorium memadai sesuai dengan jumlah dan kelayakan				
12.	Ruang laboratorium dilengkapi dengan fasilitas dan peralatan yang lengkap				
13.	Ruangan laboratorium nyaman (rapi, bersih, indah)				
14.	Bahan habis pakai tersedia sesuai kebutuhan pembelajaran				
15.	Jumlah pembimbing saat praktik laboratorium sesuai dengan kebutuhan mahasiswa				
16.	Telah tersedia AC di setiap ruangan kuliah				
	B. Reliability (Kehandalan)				
17.	Staf laboratorium melayani mahasiswa dengan cepat dan tepat				
18.	Staf ruang kelas melayani mahasiswa dengan cepat dan tepat				
19.	Dosen mengoptimalkan pembelajaran dengan penggunaan media pembelajaran modern				
20.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran				
21.	Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal perkuliahan				
	C. Responsiveness (Ketanggapan)				

22.	Kemampuan staf akademik memberikan layanan kepada mahasiswa dengan efisien (cepat dan tepat waktu)				
23.	Fasilitas dan peralatan laboratorium yang rusak cepat di perbaiki				
24.	Fasilitas dan peralatan ruang kelas yang rusak cepat di perbaiki				
25.	Staf laboratorium yang tanggap, berusaha mendengarkan dan menanggapi keluhan/permintaan mahasiswa				
26.	Staf ruang kelas yang tanggap, berusaha mendengarkan dan menanggapi keluhan/permintaan mahasiswa				
27.	Staf laboratorium cepat dan tanggap memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa				
28.	Staf ruang kelas cepat dan tanggap memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa				
29.	Staf laboratorium memberikan informasi dengan jelas dan rinci tentang pelayanan yang diberikan				

30.	Staf ruang kelas memberikan informasi dengan jelas dan rinci tentang pelayanan yang diberikan				
31.	Staf laboratorium bersedia membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa				
32.	Staf ruang kelas bersedia membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa				
	D. Assurance (Jaminan)				
33.	Kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan informasi terkait sarana dan prasarana laboratorium dan ruang kelas				
34.	Staf laboratoriumn memiliki kompetensi sesuai dengan tanggung jawabnya				
35.	Staf ruang kelas memiliki kompetensi sesuai dengan tanggung jawabnya				
36.	Staf laboratorium ada sesuai dengan jam yang telah ditentukan				
37.	Staf ruang kelas ada sesuai dengan jam yang telah ditentukan				
38.	Staf laboratorium selalu ada pada saat dibutuhkan mahasiswa				
39.	Staf ruang kelas selalu ada pada saat dibutuhkan mahasiswa				

40.	Lingkungan laboratorium kampus yang aman				
41.	Lingkungan ruang kelas kampus yang aman				
	E. Empathy (Empati)				
42.	Keluhan mahasiswa di tangani dengan baik oleh universitas melalui dosen pembimbing akademik				
43.	Dosen pembimbing akademik menjalankan bimbingan dan konseling kepada mahasiswa				
44..	Kepedulian staf laboratorium memberikan perhatian kepada mahasiswa				
45.	Kepedulian staf ruang kelas memberikan perhatian kepada mahasiswa				
46..	Staf laboratorium proaktif terhadap mahasiswa				
47.	Staf ruang kelas proaktif terhadap mahasiswa				
48..	Staf laboratorium berkomunikasi dengan mahasiswa sebagai mitra				
49.	Staf ruang kelas berkomunikasi dengan mahasiswa sebagai mitra				
50.	Adanya sosialisasi kebijakan pendidikan oleh staf laboratorium kepada mahasiswa dirasa kurang jelas				

51.	Adanya sosialisasi kebijakan pendidikan oleh staf ruang kelas kepada mahasiswa dirasa kurang jelas				
52.	Kemudahan staf laboratorium mudah dihubungi mahasiswa ketika dibutuhkan				
53.	Kemudahan staf ruang kelas mudah dihubungi mahasiswa ketika dibutuhkan				
54.	Staf laboratorium selalu siap melayani dengan berperilaku ramah dan sopan kepada mahasiswa				
55.	Staf ruang kelas selalu siap melayani dengan berperilaku ramah dan sopan kepada mahasiswa				

Sumber : diadopsi dan dimodifikasi dari kuesioner Nikmatul Khoiriyah, 2017.

Link Google Form : <https://forms.gle/vgvzaeDSS1aENGzx8>

Lampiran 6. Hasil Uji Statistik

Data Distribusi Responden

Pemenuhan Sarana Prasarana Laboratorium dan Ruang Kelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Terpenuhi	12	9.2	9.2	9.2
	Terpenuhi	110	84.0	84.0	93.1
	Sangat Terpenuhi	9	6.9	6.9	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	8	6.1	6.1	6.1
	Puas	116	88.5	88.5	94.7
	Sangat Puas	7	5.3	5.3	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19	6	4.6	4.6	4.6
	20	67	51.1	51.1	55.7
	21	54	41.2	41.2	96.9
	22	4	3.1	3.1	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	31	23.7	23.7	23.7
	Perempuan	100	76.3	76.3	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Lampiran 7. Uji Validitas dan Reabilitas**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	20

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.985	55

Lampiran 8. Uji Crosstab

jenis kelamin * pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas Crosstabulation						
			pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas			Total
			Cukup Terpenuhi	Terpenuhi	Sangat Terpenuhi	
jenis kelamin	Laki – laki	Count	4	27	0	31
		% within jenis kelamin	12.9%	87.1%	0.0%	100.0%
		% within pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas	33.3%	24.5%	0.0%	23.7%
		% of Total	3.1%	20.6%	0.0%	23.7%
	Perempuan	Count	8	83	9	100
		% within jenis kelamin	8.0%	83.0%	9.0%	100.0%

		% within pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas	66.7%	75.5%	100.0%	76.3%
		% of Total	6.1%	63.4%	6.9%	76.3%
Total		Count	12	110	9	131
		% within jenis kelamin	9.2%	84.0%	6.9%	100.0%
		% within pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	9.2%	84.0%	6.9%	100.0%

usia * pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas Crosstabulation						
		pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas				Total
			Cukup Terpenuhi	Terpenuhi	Sangat Terpenuhi	
usia	19	Count	2	4	0	6
		% within usia	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
		% within pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas	16.7%	3.6%	0.0%	4.6%
		% of Total	1.5%	3.1%	0.0%	4.6%
	20	Count	6	54	7	67
		% within usia	9.0%	80.6%	10.4%	100.0%
		% within pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas	50.0%	49.1%	77.8%	51.1%
		% of Total	4.6%	41.2%	5.3%	51.1%
	21	Count	4	48	2	54
		% within usia	7.4%	88.9%	3.7%	100.0%

		% within pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas	33.3%	43.6%	22.2%	41.2%
		% of Total	3.1%	36.6%	1.5%	41.2%
	22	Count	0	4	0	4
		% within usia	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
		% within pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas	0.0%	3.6%	0.0%	3.1%
		% of Total	0.0%	3.1%	0.0%	3.1%
Total		Count	12	110	9	131
		% within usia	9.2%	84.0%	6.9%	100.0%
		% within pemenuhan sarana prasarana laboratorium dan ruang kelas	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	9.2%	84.0%	6.9%	100.0%

jenis kelamin * tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa Crosstabulation						
			tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa			Total
			Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
jenis kelamin	Laki – laki	Count	4	25	2	31
		% within jenis kelamin	12.9%	80.6%	6.5%	100.0%
		% within tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa	50.0%	21.6%	28.6%	23.7%
		% of Total	3.1%	19.1%	1.5%	23.7%
	Perempuan	Count	4	91	5	100
		% within jenis kelamin	4.0%	91.0%	5.0%	100.0%
		% within tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa	50.0%	78.4%	71.4%	76.3%
		% of Total	3.1%	69.5%	3.8%	76.3%
	Total	Count	8	116	7	131
		% within jenis kelamin	6.1%	88.5%	5.3%	100.0%
		% within tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	6.1%	88.5%	5.3%	100.0%

usia * tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa Crosstabulation						
			tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa			Total
			Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
usia	19	Count	2	4	0	6
		% within usia	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
		% within tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa	25.0%	3.4%	0.0%	4.6%
		% of Total	1.5%	3.1%	0.0%	4.6%
	20	Count	4	58	5	67
		% within usia	6.0%	86.6%	7.5%	100.0%
		% within tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa	50.0%	50.0%	71.4%	51.1%
		% of Total	3.1%	44.3%	3.8%	51.1%
	21	Count	2	50	2	54
		% within usia	3.7%	92.6%	3.7%	100.0%
		% within tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa	25.0%	43.1%	28.6%	41.2%

	22	% of Total	1.5%	38.2%	1.5%	41.2%
		Count	0	4	0	4
		% within usia	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
		% within tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa	0.0%	3.4%	0.0%	3.1%
		% of Total	0.0%	3.1%	0.0%	3.1%
Total		Count	8	116	7	131
		% within usia	6.1%	88.5%	5.3%	100.0%
		% within tingkat kepuasan proses pembelajaran mahasiswa	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	6.1%	88.5%	5.3%	100.0%

Lampiran 9. Uji Korelasi Spaerman Rank

Correlations

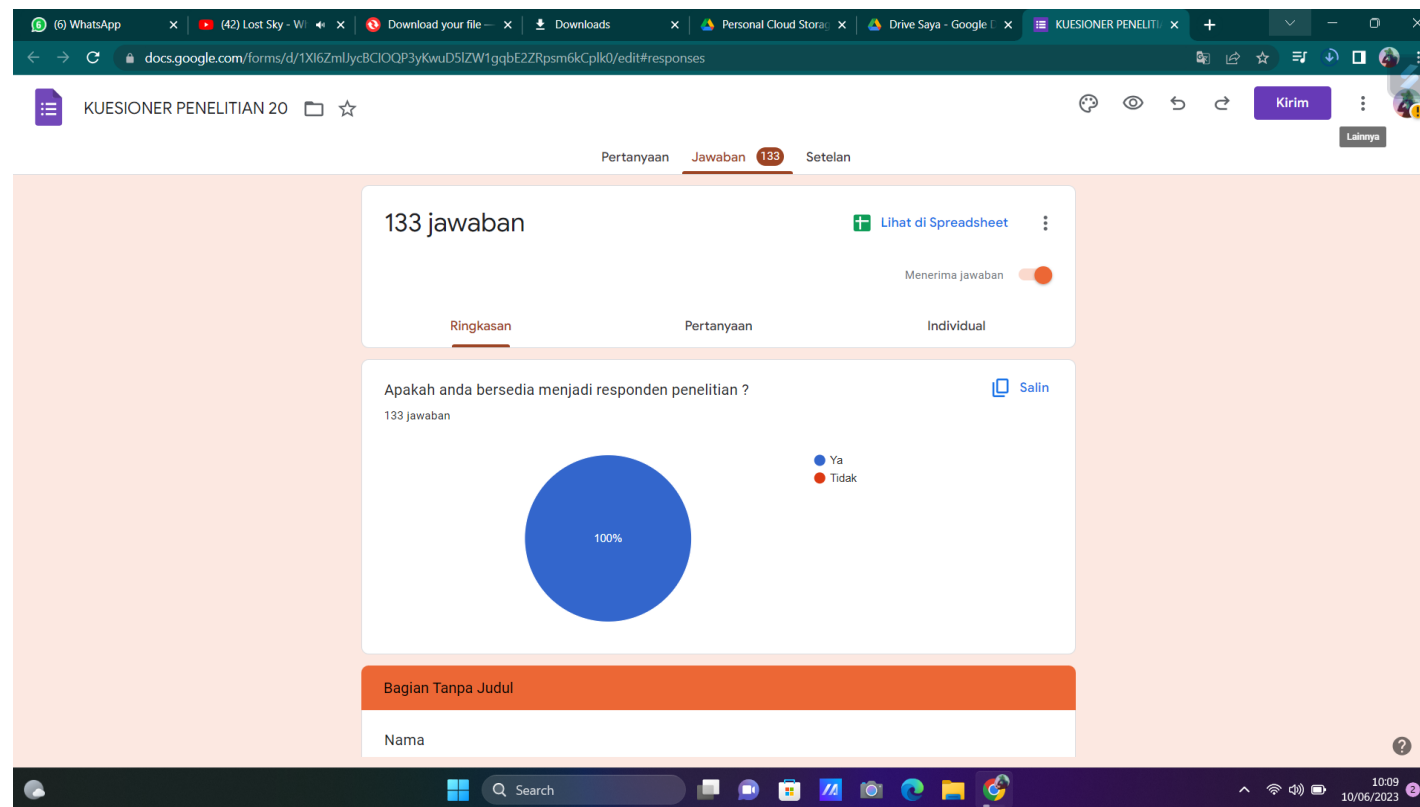
			pemenuhan sarana prasarana	tingkat kepuasan
Spearman's rho	pemenuhan sarana prasarana	Correlation Coefficient	1.000	.568**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	131	131
	tingkat kepuasan	Correlation Coefficient	.568**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	131	131

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

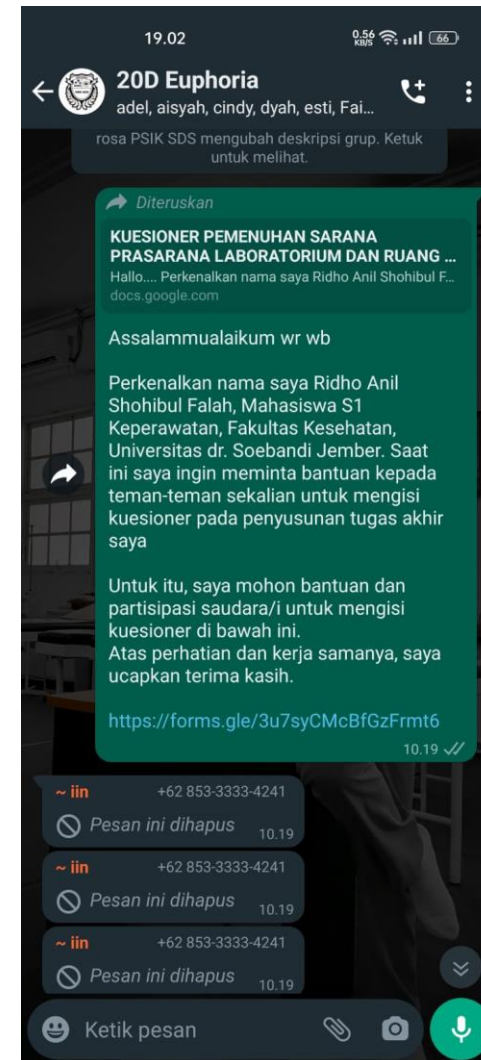
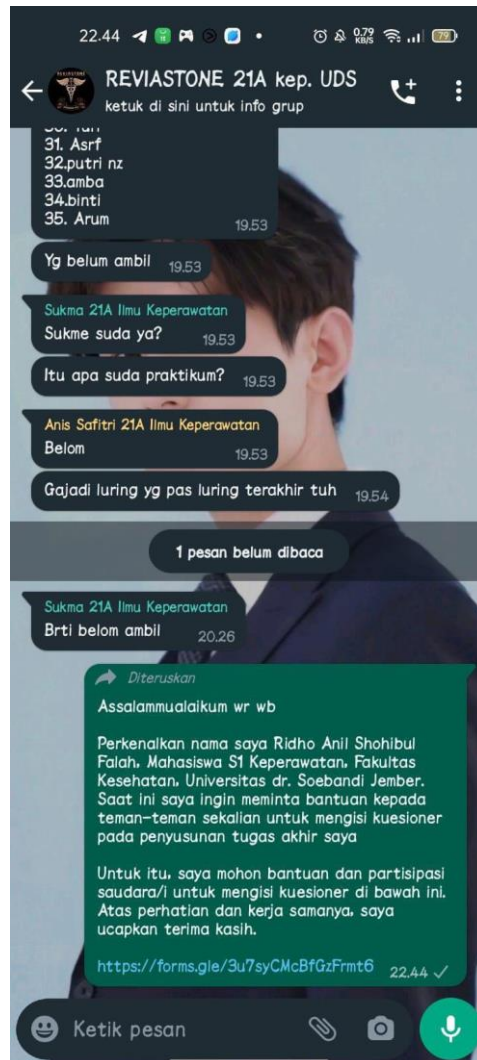
Lampiran 10. Bukti Pelaksanaan

Bukti foto pengambilan data kuesioner

1. Bukti Google Form



2. Bukti peneliti menyebarkan kuesioner melalui aplikasi WhatsApp



Lampiran 11. Surat Etik Komisi Etik Universitas Dr Soebandi Jember



KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL
"ETHICAL APPROVAL"

No.145/KEPK/UDS/IV/2023

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : RIDHO ANIL SHOHIBUL FALAH
Principal In Investigator

Nama Institusi : Universitas dr. Soebandi Jember
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

**"HUBUNGAN PEMENUHAN SARANA PRASARANA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PROSES
 PEMBELAJARAN MAHASISWA UNIVERSITAS dr. SOEBANDI JEMBER"**

*"THE RELATIONSHIP BETWEEN INFRASTRUCTURE FULFILLMENT WITH THE LEVEL OF SATISFACTION IN THE
 LEARNING PROCESS OF UNIVERSITY STUDENTS, dr. SOEBANDI JEMBER"*

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 02 Mei 2023 sampai dengan tanggal 02 Mei 2024.

This declaration of ethics applies during the period May 02, 2023 until May 02, 2024.

*May 02, 2023
 Professor and Chairperson,*



Rizki Fitrianingtyas, SST, MM, M.Keb

Lampiran 12. Surat Ijin Studi Pendahuluan



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Dr Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax. (0331) 483536,
E_mail : fikes@uds.ac.id Website: <http://www.uds.di.ac.id>

Nomor : 0924/FIKES-UDS/U/II/2023
Sifat : Penting
Perihal : Permohonan Studi Pendahuluan

Kepada Yth.
Bapak/ Ibu Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan
Di
TEMPAT

Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Teriring doa semoga kita sekalian selalu mendapatkan lindungan dari Allah SWT dan sukses dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Aamiin.

Sehubungan dengan adanya kegiatan akademik berupa penyusunan Skripsi sebagai syarat akhir menyelesaikan Pendidikan Tinggi Universitas dr. Soebandi Jember Fakultas Ilmu Kesehatan., dengan ini mohon bantuan untuk melakukan ijin penelitian serta mendapatkan informasi data yang dibutuhkan, adapun nama mahasiswa :

Nama : Ridho Anil Shohibul Falah
Nim : 19010127
Program Studi : S1 Keperawatan
Waktu : Desember 2022
Lokasi : Universitas dr. Soebandi Jember
Judul : Hubungan Pemenuhan Sarana dan Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember

Untuk dapat melakukan Studi Pendahuluan pada lahan atau tempat penelitian guna penyusunan dari penyelesaian Tugas Akhir.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, disampaikan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Jember, 22 Februari 2023

Universitas dr. Soebandi
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan,

Hella Melly Tursina., S.Kep., Ns., M.Kep
NIK. 19911006 201509 2 096

Lampiran 13. Lembar Bimbingan


UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
 FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Dr. Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax (0331) 483536,
 E-mail : info@uniba.ac.id Website: <http://www.uniba.ac.id>

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI/TTIGAS AKHIR
PROGRAM STUDI. ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

Nama Mahasiswa : **Richo Anil Shohibul Falah**
 NIM : **19010127**
 Judul : **Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**
Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember

No	Tanggal	Materi yang Dikonsultasikan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Utama	No	Tanggal	Materi yang Dikonsultasikan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Anggota
1.	Jumat, 25 November 2022	Pembacaan Judul		1.	Selasa, 29 November 2022	Konsultasi Judul	
2.	Jumat, 02 Desember 2022	Revisi Judul		2.	Kamis, 1 Desember 2022	Pemotongan Judul	



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Dr. Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax: (0331) 483536,
E-mail : info@uniba.ac.id Website: <http://www.uniba.ac.id>

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI/TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI..IKM..KEPERAWATAN UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

Nama Mahasiswa : Ridho Anil Shohibul Falah
NIM : 19010127
Judul : Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses
Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember

No	Tanggal	Materi yang Diskonsultasikan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Utama	No	Tanggal	Materi yang Diskonsultasikan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Anggota
3.	Senin, 05 Desember 2022	Rensis Bob I	gfh	3.	Senin, 06 Februari 2023	Rensis Bob I	gfh
4.	Senin, 06 Februari 2023	Rensis Bob II	gfh	4.	Jumat, 10 Februari 2023	Tambahan Narsalah di Bob I	gfh



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN PARIWISATA EKONOMI DAN BAHASA

Jl. Dr. Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax (0331) 483336,
E-mail : info@uniba.ac.id Website : http://www.uniba.ac.id

LEMBAR KONSULTASI PEMERINCINGAN PROPOSAL SKRIPSI/TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

Nama Mahasiswa : Ridho Anil Shohbul Falah
NIM : 19010121
Judul : Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember

No	Tanggal	Materi yang Diskonsultasikan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Utama	No	Tanggal	Materi yang Diskonsultasikan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Anggota
5.	Sabtu, 11 Februari 2023	Bab II label di foto-fotokan lagi	qyk	5.	Selasa, 14 Februari 2023	Revisi Bab II	qk
6	Batu, 15 Februari 2023	Revisi Bab III	qyk	6.	Jumat, 17 Februari 2023	Revisi Bab III	qk



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Dr. Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax (0331) 483536

E-mail : info@unsoeb.ac.id <http://www.unsoeb.ac.id>

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI/TUGAS AKHIR

PROGRAM STUDI. ILMU KESEHATAN DAN EKONOMI

UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

Nama Mahasiswa : Ridho Anil Shohibul Falah
 NIM : 19010127
 Judul : Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Pross
Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember

No	Tanggal	Materi yang Diskonsultasikan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Utama	No	Tanggal	Materi yang Diskonsultasikan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Anggota
7.	Junet, 12 Februari 2023	Rensi Bab II		7	Senin, 20 Februari 2023	Pelajari Metode Penelitian	
8.	Senin, 20 Februari 2023	Acc proposal		8.	Selasa, 21 Februari 2023	Acc proposal	



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
PAULITA ILMU KESEHATAN DAN PAULITA EKONOMI DAN BHM

Jl. Dr. Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax: (0331) 483536,
 E-mail: info@unsoeb.ac.id, <http://www.unsoeb.ac.id>

LEMBAR KONSULTASI PEMBIHIBINGAN SKRIPSI/UTAS AKHIR
PROGRAM STUDI ALMU KETEKNOLOGIAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

Nama Mahasiswa : Ridho Anil Shohbul Falah

NIM : 19010137

Judul : Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses
 Pembudayaan Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember

No	Tanggal	Materi yang Diskonsultasikan dan Masalah Pembimbing	TTD Pembimbing Utama	No	Tanggal	Materi yang Diskonsultasikan dan Masalah Pembimbing	TTD Pembimbing Anggota
9.	Senin, 30 Maret 2023	Konsul Hasil Penelitian	gfl	9.	Senin, 13 Maret 2023	Konsul Hasil penelitian dan edit	gfl
10.	Rabu, 22 Maret 2023	Revisi Bab II	gfl	10.	Kamis, 4 Mei 2023	Revisi Pengayian dalam penelitian janda Bab II	gfl



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Dr. Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax (0331) 485536,
 E-mail : info@uniba.ac.id, website : http://www.uniba.ac.id

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBINGAN SEMESTER/TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI AKUTAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

Nama Mahasiswa : **Richo Anil Shohibul Falah**

NIM : **19010127**

Judul : **Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember**

No	Tanggal	Materi yang Diskonsultasikan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Utama	No	Tanggal	Materi yang Diskonsultasikan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Anggota
13.	Senin, 15 Mei 2023	Konsul / Bab II	qrl	13.	Senin, 22 Mei 2023	Revisi TTD Bab III	qrl
14.	Kamis, 25 Mei 2023	Revisi Bab III	qrl	14.	Sabtu, 28 Mei 2023	Sesuai isi bab III dengan Alensi / yg ada	qrl



UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BHHS

Jl. Dr. Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax (0331) 483536,
E-mail : info@uniba.ac.id, library@uniba.ac.id

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBINGAN SKRIPSI/UGAS AKHIR
PROGRAM STUDI MANAJEMEN KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

Nama Mahasiswa : Ridho Anil Shohbul Falah
NIM : 19010127
Judul : Hubungan Pemenuhan Sarana Prasarana Dengan Tingkat Kepuasan Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas dr. Soebandi Jember

No	Tanggal	Materi yang Diskusikan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Utama	No	Tanggal	Materi yang Diskusikan dan Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing Anggota
15.	Senin, 8 Juni 2023	Ace bab III dan IV	qrl	15.	Sabtu, 6 Juni 2023	Revisi Bab III dan VII	qrl
16.	Selasa 9 Juni 2023	Ace Semhas	qrl	16.	Kamis, 15 Juni 2023	Ace Semhas	qrl

Lampiran 14. Curriculum Vitae

CURRICULUM VITAE

a. Biodata Peneliti

Nama : Ridho Anil Shohibul Falah

NIM : 19010127

Tempat, Tgl Lahir : Banyuwangi, 11 Juni 2001

Alamat : RT/RW 004/006, Dusun Psembon, Desa Sambirejo, Kec. Bangorejo, Kab. Banyuwangi

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

No Telepon : 081249091432

Email : ridho.brandsex@gmail.com

Status : Mahasiswa

b. Riwayat Pendidikan

1. TK Hasanudin Kedungagung
2. SD Negeri 02 Sambirejo
3. SMP Negeri 01 Bangorejo
4. SMA Negeri Full Day Sunan Ampel
5. S1 Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember