

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DENGAN KEPUASAN MAHASISWA PRODI S1 KEPERAWATAN TINGKAT 3 DI STIKES SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2022



Oleh:

Marsalindah Versada Manik

NIM. 032018075

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2022**



STIKes Santa Elisabeth Medan

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DENGAN KEPUASAN MAHASISWA PRODI S1 KEPERAWATAN TINGKAT 3 DI STIKES SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2022



Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S. Kep)
Dalam Program Studi Sarjana Keperawatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Oleh:

Marsalindah Versada Manik
NIM. 032018075

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2022**



STIKes Santa Elisabeth Medan

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Marsalindah Versada Manik
NIM : 032018015
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIKes Santa Elisabeth Medan.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Peneliti,



(Marsalindah Versada Manik)



STIKes Santa Elisabeth Medan



PROGRAM STUDI NERS STIKes SANTA ELISABETH MEDAN

Tanda Persetujuan

Nama : Marsalindah Versada Manik
NIM : 032018015
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Menyetujui Untuk Diujikan Jenjang Sarjana
Medan, 30 Mei 2022

Pembimbing II

(Ernita Rante Rupang, Ns., M.Kep)

Pembimbing I

(Ice Septriani Saragih, Ns., M.Kep)

Mengetahui
Ketua Program Studi Ners

(Lindawati F. Tampubolon, Ns., M.Kep)



STIKes Santa Elisabeth Medan

Telah diuji
Pada tanggal, 30 Mei 2022
PANITIA PENGUJI

Ketua : Ice Septriani Saragih, Ns., M.Kep

Anggota : 1. Ernita Rante Rupang, Ns., M.Kep

2. Friska Ginting, Ns., M.Kep

Mengetahui
Ketua Program Studi Ners

(Lindawati F. Tampubolon, Ns., M.Kep)



STIKes Santa Elisabeth Medan



PROGRAM STUDI NERS STIKes SANTA ELISABETH MEDAN

Tanda Pengesahan

Nama : Marsalindah Versada Manik
NIM : 032018015
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Telah Disetujui, Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji
Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada tanggal 30 Mei 2022 Dan Dinyatakan LULUS




TIM PENGUJI:

Penguji I : Ice Septriani Saragih, Ns., M.Kep

Penguji II : Ernita Rante Rupang, Ns., M.Kep

Penguji III : Friska Ginting, Ns., M.Kep

TANDA TANGAN

Mengetahui
Ketua Program Studi Ners



(Lindawati F. Tampubolon, Ns., M.Kep) (Mestiana Br. Karo, Ns., M.Kep., DNSc)

Mengesahkan
Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes Santa Elisabeth Medan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Marsalindah Versada Manik
NIM : 032018075
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan Hak Bebas Royalti Non-esklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak bebas royalti Non-esklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, 30 Mei 2022

Yang menyatakan

(Marsalindah Versada Manik)



ABSTRAK

Marsalindah Verasada Manik, 032018075

Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Program studi Ners, 2022

Kata Kunci : Kualitas pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa

(xvii + 57 + lampiran)

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan para mahasiswa sedangkan Kepuasan merupakan perasaan senang atau perasaan kecewa yang muncul setelah melakukan proses perbandingan antara persepsi mahasiswa terhadap kinerja atau pelayanan yang di berikan kepada mahasiswa, dengan harapan mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu, keandalan, daya tanggap, kepastian jaminan, empati dan yang terakhir berwujud. Sedangkan kualitas pelayanan dipengaruhi *expected service* dan *perceived Service*. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa prodi S1 keperawatan tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. Jenis rancangan penelitian ini adalah korelasi dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling* berjumlah 85 responden. Hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan mahasiswa di dapatkan puas sebanyak 56 responden (65,9%) sedangkan kualitas pelayanan yang di dapatkan sudah baik dengan hasil 63 responden(74,1%). Hasil uji statistik *Spearman Rank* menunjukkan nilai $p = \text{Value } 0,254$, berdasarkan hasil penelitian yang di dapatkan dengan jumlah sampel 85 responden di dapatkan kualitas pelayanan akademik yang baik sebanyak (74,1%) responden, sedangkan kepuasan mahasiswa di dapatkan puas sebanyak (65,9%) responden dan tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan mencari faktor lain yang mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa.

Daftar pustaka : (2016 - 2021)



ABSTRACT

Marsalindah Versada Manik, 032018075

The Relationship of Academic Service Quality With Student Satisfaction of Level 3 Nursing Study Program at STIKes Santa Elisabeth Medan 2022

Nursing study program 2022

*Keywords : academic service quality, student satisfaction
(xvii +57 +lampiran)*

Service quality is everything that focuses on services that needs and desires of students while satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment that arises after a comparison process between students' perceptions of the performance of services provided to students, with the hope that students feel satisfied with the service. which are given. Factors that affect student satisfaction are reliability, responsiveness, assurance, empathy and the last is tangible. Meanwhile, service quality is influenced by expected service and perceived service. This study aims to determine the relationship between the quality of academic services and the satisfaction of undergraduate nursing students at STIKes Santa Elisabeth Medan 2022. This type of research design is correlation using a cross sectional approach. Sampling using a total sampling technique amounted to 85 respondents. The results show that 56 respondents (65.9%) are satisfied with student satisfaction, while the quality of service they received is good with the results of 63 respondents (74.1%). The results of the Spearman Rank statistical test show the p value = 0.254, based on the results of the study obtained with a sample of 85 respondents, as many as (74.1%) respondents got good academic service quality, while student satisfaction was obtained as many as (65.9%) respondents and there is no significant relationship between service quality. academic with student satisfaction. It is suggested to further researchers to conduct research by looking for other factors that affect student satisfaction variables.

Bibliography : (2016 - 2021)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun judul Skripsi ini adalah **“Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan melalui Skripsi pada jenjang S1 Ilmu Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

Pada penyusunan Skripsi ini tidak semata-mata hasil kerja peneliti sendiri, melainkan berkat bimbingan dan dorongan dari pihak-pihak yang telah membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti secara khusus mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Mestiana Br. Karo, Ns., M.Kep., DNSc selaku Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah mengizinkan dan menyediakan fasilitas untuk mengikuti pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Lindawati F. Tampubolon, Ns., M.Kep. selaku Ketua Program Studi S1 keperawatan yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dalam upaya penyelesaian pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.



3. Ice Septriani Saragih, Ns., M.Kep selaku dosen pembimbing dan penguji I yang telah membantu dan membimbing dengan sangat baik dan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ernita Rante Rupang, Ns., M.Kep selaku dosen penguji II yang telah membantu dan membimbing dengan sangat baik dan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
5. Friska Ginting, Ns., M.Kep selaku dosen penguji III yang telah membantu dan membimbing dengan sangat baik dan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pomarida Simbolon, SKM., M.Kes selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu, membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seluruh staff dosen dan tenaga kependidikan STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah membimbing dan mendidik penulis dalam upaya pencapaian pendidikan sejak semester I sampai semester VIII. Terimakasih banyak untuk motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis, untuk segala cinta kasih yang telah tercurah selama mengikuti proses pendidikan sehingga penulis dapat sampai pada penyusunan Skripsi ini.
8. Teruntuk kedua orang tua saya Ayahanda Niel Manik S.Pd dan Almarhum Ibunda Erlita Tinambunan, yang telah membesarkan saya dan memberi dukungan secara fisik maupun materil, dan terkhusus buat ibu saya Taruli Sihombing yang telah mendidik saya dengan penuh cinta dan kasih sayang dan tiada henti memberikan doa dan dukungan. Dan Anggota keluarga yang



selalu memberikan motivasi dan dukungan yang sangat luar biasa dalam penyusunan skripsi ini.

9. Seluruh rekan-rekan sejawat dan seperjuangan Program Studi Ners Tahap Akademik angkatan XII stambuk 2018 yang saling memberikan motivasi dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, baik isi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Pengasih senantiasa mencurahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu peneliti. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada profesi keperawatan.

Medan, 30 Mei 2022

Peneliti

(Marsalindah Versada Manik)



DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
PERSYARATAN GELAR	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.3.1 Tujuan umum.....	7
1.3.2 Tujuan khusus.....	7
1.4 Manfaat	8
1.4.1 Manfaat teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat praktis	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kualitas Pelayanan Akademik	9
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	10
2.1.3 Sifat dasar dalam pelayanan	11
2.1.4 Karakteristik pelayanan	12
2.1.5 Elemen-elemen dalam kualitas pelayanan.....	13
2.1.6 Aspek solusi untuk dapat mengatasi keluhan mahasiswa	13
2.1.7 Unsur-unsur pelayanan	14
2.1.8 Aspek-aspek penilaian pelayanan.....	14
2.1.9 Alat ukur yang digunakan.....	15
2.2 kepuasan mahasiswa	16
2.2.1 Defenisi kepuasan.....	16
2.2.2 Metode untuk mengukur kepuasan mahasiswa	16
2.2.3 Indikator kepuasan mahasiswa.....	17
2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	19
2.2.5 Alat ukur yang di gunakan berdasarkan beberapa jurnal	21
2.3 Hubungan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.....	22



BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	25
3.1 Kerangka Konsep.....	25
3.2 Hipotesis Penelitian	26
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	27
4.1 Rancangan Penelitian.....	27
4.2 Populasi dan Sampel	27
4.2.1 Populasi	27
4.2.1 Sampel	28
4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
4.3.1 Variabel independen	28
4.3.2 Variabel dependen	28
4.3.3 Definisi operasional	28
4.4 Instrumen Penelitian	31
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
4.5.1 Lokasi penelitian	33
4.5.2 Waktu penelitian.....	33
4.6 Prosedur Pengambilan dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
4.6.1 Pengambilan data.....	33
4.6.2 Teknik pengumpulan data	34
4.7 Uji validitas dan reliabilitas	35
4.8 Kerangka Operasional.....	36
4.9 Analisis Data.....	37
4.9.1 Analisa univariat.....	38
4.10 Etika Penelitian	39
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
5.1 Lokasi Penelitian.....	40
5.2 Hasil penelitian.....	41
5.2.1 Data demografi responden	42
5.2.2. Kualitas Pelayanan Akademik Pada Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 Di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022	43
5.2.3. Kepuasan Mahasiswa Pada Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.	43
5.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Tingkat 3 Prodi S1 Keperawatan di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.....	44
5.3 Pembahasan.....	45
5.3.1 Kualitas Pelayanan Akademik Pada Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 Di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.	45
5.3.2. Kepuasan Mahasiswa Pada Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.	47



STIKes Santa Elisabeth Medan

5.3.3. Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Tingkat 3 Prodi S1 Keperawatan di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.....	49
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....	52
6.1 Simpulan	52
6.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	
1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	70
2. Informed Consent	71
3. Lembar Kuesioner.....	72
4. Pengajuan judul Skripsi.....	77
5. Usulan Judul Skripsi dan Tim Pembimbing.....	78
6. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data Awal.....	79
7. Keterangan Layak Etik.....	80
8. Surat Izin Penelitian	81
9. Surat Balasan Izin Penelitian.....	82
10. Permohonan Izin Uji Validitas	83
11. Surat Keterangan Telah Meneliti	90
12. Hasil Output Data.....	92
13. Dokumentasi	93
14. Surat Keterangan Konsul	94



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022	30
Tabel 5.1. Distribusi responden berdasarkan data demografi (Umur, jenis kelamin dan agama) pada Mahasiswa Prodi S1 keperawatan Tingkat 3 Di stikes Santa Elisabeth Medan tahun 2022	42
Table 5.2. Distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan akademik pada mahasiswa prodi S1 keperawatan tingkat 3 di Stikes santa Elisabeth medan tahun 2022.....	43
Table 5.3. Distribusi Frekuensi dan presentase hubungan Kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa tingkat 3 prodi S1 keperawatan di stikes santa Elisabeth medan tahun 2022 (n=85)	44
Table 5.4. Distribusi responden berdasarkan kepuasan mahasiswa pada prodi S1 keperawatan tingkat 3 di Stikes santa Elisabeth medan tahun 2022	44



DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 3.1	Kerangka Konsep Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 Di Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022	25
Bagan 4.2	Kerangka Operasional Hubungan kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022	36



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perguruan Tinggi (PT) merupakan salah satu lembaga penyedia jasa yang tidak akan terlepas dari pelayanan yang akan diberikan kepada mahasiswa sebagai konsumen agar Universitas (PT) dapat bersaing dengan Universitas yang lain, maka Universitas tersebut harus memiliki keunggulan kompetitif agar bisa memenangkan persaingan. Salah satu keunggulan tersebut dapat tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan Universitas kepada mahasiswanya (Santoso, 2017).

Perguruan Tinggi juga harus menghasilkan lulusan yang inovatif dan kreatif agar mampu berkompetisi dalam memperebutkan pasar kerja, Sehingga tenaga kerja kita mampu bersaing secara terbuka dengan tenaga kerja asing dari berbagai negara (Ndruru, 2020). Sehingga untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan karyawan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen (Haiti, 2017).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau perasaan kecewa yang muncul setelah melakukan proses perbandingan antara persepsi mahasiswa terhadap kinerja atau pelayanan yang di berikan kepada mahasiswa, dengan harapan mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Kepuasan mahasiswa tercapai apabila perguruan tinggi memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, dan sebaliknya ketika pelayanan yang diberikan perguruan

STIKes Santa Elisabeth Medan

tinggi tidak memenuhi harapan mahasiswa maka akan terjadi ketidak puasan (Setiawan, 2021).

Hasil survei yang dilakukan oleh Setiawardani di Politeknik Negeri Batam tahun 2018 dengan jumlah responden 100 yang menyatakan *Reliability* hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 53% menyatakan bahwa sudah baik dan hanya 2% saja responden yang menyatakan tidak baik. Dan *Responsiveness* di dapatkan hasil survei yang menunjukkan bahwa 59% responden menyatakan sudah baik dan hanya 2% saja responden yang menyatakan tidak baik. Dan *assurance* didapatkan 52% responden menyatakan *assurance* yang diberikan sudah baik dan hanya 2% responden saja yang menyatakan tidak baik. Selain itu ada juga *emphaty* didapatkan sebesar 64% responden menyatakan bahwa sudah baik dan hanya 2% responden saja yang menyatakan tidak baik. Dan juga *tangible* di dapatkan hasil sebesar 62% responden menyatakan sudah baik dan hanya 1% responden saja yang menyatakan tidak baik.

Hasil survei yang dilakukan oleh Indrajit di minahasa tahun 2020 dengan jumlah responden 370 menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa dari dari segi tangibility (bukti nyata) didapatkan nilai dengan rata-rata 3.85 dimana faktor-faktor yang sangat membutuhkan perhatian dari pihak manajemen adalah buku-buku di perpustakaan dan sarana pendukung seperti jaringan internet, lapangan olahraga, taman belajar dan lain sebagainya dan dari segi responsiveness (kesigapan) para dosen masih belum sepenuhnya baik dengan nilai rata-rata 3.8.

STIKes Santa Elisabeth Medan

perlu adanya peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan dan penyediaan waktu bagi mahasiswa (Klabat, 2020).

Hasil survei yang dilakukan oleh Akhmal di politeknik medan tahun 2016 dengan jumlah responden sebanyak 87 orang. Tingkat kepuasan mahasiswa STIM Sukma Medan terhadap fasilitas perpustakaan menunjukkan mendapat 51 responden menjawab puas, 33 responden menjawab sangat puas, dan hanya 3 responden menjawab sangat tidak puas dengan nilai rata-rata sebesar (2,34). Sedangkan penilaian mahasiswa rendah mendapat skor 147 dengan 108 responden menjawab Puas, sedang kan sangat tidak puas dengan rata-rata nilai sebesar (1,69). Fasilitas Laboratorium STIM Sukma Medan dinilai mahasiswa cukup baik dengan mendapat total nilai rata-rata mencapai (2,17 atau puas). Penilaian mahasiswa terhadap sikap berkomunikasi tenaga pendidik dan non-pendidik mencapai nilai rata-rata (2,19 atau puas). Sedangkan untuk nilai rata-rata terendah diperoleh oleh 173 dengan 50 responden menjawab puas, 18 responden menjawab sangat puas, dan 19 responden menjawab sangat tidak puas dengan nilai rata-rata (1,99 atau puas). *Front Officer* bersedia membantu mahasiswa (2,23), Dosen selalu mengganti jam kuliah yang kurang (2,22), Karyawan bidang pendidikan bersikap ramah dan sopan serta membantu memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan baik (2,22), *Front Officer* berpenampilan rapi, menarik dan bersikap ramah (2,21), Ka. Prodi mudah dijumpai saat meminta Tanda tangan untuk keperluan mahasiswa (2,13), dan Ka. Prodi selalu membantu mahasiswa ketika ada permasalahan terhadap penasehat akademik (2,07). Penilaian kepuasan mahasiswa STIM Sukma Medan terhadap keamanan dan kenyamanan cukup baik

dengan total nilai rata-rata mencapai (2,15 atau puas). Penilaian mahasiswa STIKes Santa Elisabeth Medan terhadap proses belajar mengajar total nilai rata-rata (2,19 atau puas) (Akhmal, 2018).

Penyebab atau faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa menurut jurnal (Widawati, 2021) yaitu, keandalan berhubungan dengan kebijakan pimpinan, daya tanggap berhubungan dengan keluhan mahasiswa, kepastian lembaga sekolah memberikan jaminan, empati terkait dengan pemahaman personil lembaga terhadap kebutuhan mahasiswa, dan yang terakhir berwujud (Vika, 2021), kemudian dalam penelitian yang dilakukan (Budiarti, 2018) didapatkan penyebab yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu faktor lingkungan, dimana akan membawa pengaruh secara tidak langsung pada pemberian rekomendasi yang baik (positif) atau buruk (negatif) antar sesama mahasiswa (Budiarti, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada pelayanan-pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan para mahasiswa yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikan sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan mahasiswa (Tulak, 2018). Pelayanan akademik yang berada di sebuah universitas dalam bidang pelayanan dan fasilitas yang diberikan pada mahasiswa mungkin dapat memenuhi kriteria dan tidak semua universitas maupun kampus dapat memenuhi kebutuhan fasilitas dan pelayanan akademik (Lubis, 2020).

Kualitas pelayanan akademik adalah hal yang sangat penting bagi perguruan tinggi. Pelayanan akademik dikatakan berkualitas apabila sesuai

STIKes Santa Elisabeth Medan

dengan kebutuhan pelangganya. Tuntutan perguruan tinggi dalam memperbaiki pelayanan sangatlah penting dalam menghadapi mahasiswa yang membutuhkan perhatian dan pelayanan yang tinggi (Mokodompit, 2019).

Adapun pelayanan akademik yaitu, peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, pratikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium dan lain-lain oleh sebab itu layanan akademik ini berkaitan secara langsung dengan mahasiswa (Masyita, 2020).

Hasil survei yang dilakukan (Tulak, 2018) di Palopo mereka menyatakan prevalensi kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa didapatkan bahwa mahasiswa yang menilai kualitas pelayanan baik dengan respon puas sebanyak 13 orang (32,5%) dan yang tidak puas sebanyak 27 orang (67,5%), sedangkan yang menilai kualitas pelayanan kurang baik dengan respon puas sebanyak 18 orang (45,0%) dan yang tidak puas sebanyak 22 orang (55,0%). Kemudian hasil survei yang dilakukan Syaiful tahun 2016 di USU (universitas Sumatra utara) bahwa hasil prevalensi penelitian yang didapatkan bahwa sebagian besar mahasiswa semester 3 memiliki persepsi baik terhadap pelayanan kegiatan mahasiswa sebanyak 14 responden (53,8%), mahasiswa semester 5 memiliki persepsi tidak baik sebanyak 23 responden (88,5%), dan semester 7 memiliki persepsi tidak baik sebanyak 20 responden (71,4%) terhadap pelayanan kegiatan mahasiswa S1 keperawatan di fakultas keperawatan universitas Sumatra utara (Syaiful, 2016).

STIKes Santa Elisabeth Medan

Suatu kualitas di sebut baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan, Jika pelanggan (mahasiswa) mendapatkan pelayanan lebih rendah dari harapannya maka kualitas jasa tersebut di nilai jelek. Pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dengan apa yang diberikan, Jika pelayanan yang di terima sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan tersebut adalah baik dan memuaskan, dan jika pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan tersebut adalah ideal (Saragih, 2018).

Penyebab kepuasan mahasiswa berkurang karena pelayan akademik yang diterima tidak sesuai dengan harapan mahasiswa seperti bukti fisik (*tangibles*) yaitu sarana pendidikan, alat perkuliahan, media dalam pengajaran dan prasarana pendidikan, keandalan (*reliability*) yaitu kehandalan dosen dan staf Akademik, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sikap tanggap staf akademik membantu dan menyediakan beasiswa, jaminan (*assurance*) yaitu perlakuan atau sikap santun staf akademik pada mahasiswa dalam memberikan pelayanan, dan empati (*Empathy*) yaitu Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (Tulak, 2018). Dalam dunia pendidikan sebagai lembaga yang turut mencerdaskan kehidupan bangsa, diharapkan mampu meningkatkan kualitas yang baik dalam pelayanan dan proses belajar mengajar maupun ketersediaan fasilitas yang berkualitas dan memadai, sehingga mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas (Malikhah, 2019).

Hasil survei awal yang di lakukan peneliti dengan menggunakan kuesioner pernyataan melalui google form mengenai kualitas pelayanan akademik dengan

kepuasan mahasiswa dengan jumlah 20 responden diketahui 4 dari 20 responden mengatakan tidak merasa puas dengan pembelajaran di kampus, seperti pernyataan dosen selalu memulai mata kuliah tepat waktu. terdapat juga hasil survei awal tentang pelayanan akademik diketahui 6 dari 20 orang responden mengatakan tidak puas. dan untuk pelayanan kemahasiswaan di dapatkan 5 dari 20 orang merasa tidak puas selain itu ada juga pelayanan di perpustakaan di dapatkan 5 dari 20 orang merasa tidak puas dengan pelayanan di perpustakaan dengan pernyataan tersedianya buku yang lengkap dan terbaru di perpustakaan. berdasarkan hasil survei yang di lakukan peneliti dari 20 responden ada beberapa responden menjawab tidak puas terhadap pembelajaran di kampus, layanan akademik, pelayanan kemahasiswaan dan pelayanan di perpustakaan. Berdasarkan dari latar belakang di atas membuat peneliti untuk tertarik melakukan penelitian yaitu “Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan” sehingga pelayanan akademik yang di dapatkan mencapai 100%.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan?

1.3. Tujuan

1.3.1. Tujuan umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa prodi S1 keperawatan tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

1.3.2. Tujuan khusus

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik mahasiswa prodi S1 keperawatan tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.
2. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa prodi S1 keperawatan tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.
3. menganalisis hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa prodi S1 keperawatan tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai salah satu sumber informasi dan bahan bacaan tentang hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa prodi S1 keperawatan tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

1.4.2. Manfaat praktis.

1. Bagi Institusi Pendidikan

STIKes Santa Elisabeth Medan

Diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi mahasiswa/i sekolah tinggi ilmu kesehatan Santa Elisabeth Medan tentang hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa.

2. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi informasi bahwa kualitas pelayanan akademik tidak berhubungan dengan kepuasan mahasiswa.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data tambahan untuk peneliti selanjutnya terutama tidak ada hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan Akademik

2.1.1. Defenisi

Perguruan tinggi merupakan salah satu yang dapat memberikan pelayanan salah satunya yaitu pengetahuan dan pendidikan, yang dimanfaatkan atau digunakan oleh mahasiswa, dengan demikian mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen dalam dunia pendidikan. Sehingga perguruan tinggi dipandang sebagai industri jasa dalam mencapai suatu keberhasilan dan kualitas Pelayanan, sehingga selalu berfokus pada pelanggan atau konsumen (Sumarni, 2018).

Maka untuk mencapai tingkatan yang unggul, setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja, sikap selalu melayani, tenang dalam bekerja, rendah hati, menguasai pekerjaannya, memahami Bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan atau mahasiswa secara profesional agar universitas mendapatkan manfaat besar terutama kepuasan pelanggan (Nasip, 2021).

Kualitas Pelayanan adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi sebagai pengelola jasa pendidikan dimana mahasiswa memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dan dapat membuat mahasiswa merasa puas dalam menunjang pendidikannya (Nugroho, 2018). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen

serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Bulkia, 2018).

Kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan mahasiswa, Kualitas dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi atau pendapat mahasiswa itu sendiri. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian total atas keunggulan suatu perguruan tinggi yang diberikan kepada mereka. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk memperoleh sesuatu yang diinginkan perusahaan atau pihak kampus (Hermawan, 2018).

Menurut Kotler di dalam (Nasip, 2021) pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan aktivitas yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yaitu “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Widawati, 2020).

2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan/jasa yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai

kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang di terima lebih rendah dari pada yang di harapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk (Sumarni, 2019). Sedangkan menurut jurnal Budiarti faktor lingkungan akan membawa pengaruh secara tidak langsung terhadap niat seseorang untuk berperilaku tertentu karena pengaruh lingkungan ini dapat mempengaruhi (meningkatkan atau melemahkan) persepsi seseorang sebagai pelanggan/users. Kondisi bahwa budaya akademik akan mempengaruhi persepsi pelanggan suatu lembaga pendidikan ini membawa efek pada kepuasan pelanggan dikatakan bahwa behavior intention (keinginan untuk berperilaku) ditentukan oleh budaya mahasiswa sehingga setiap mahasiswa cenderung akan berperilaku yang sama di suatu lembaga pendidikan. Hal ini mengarah pada pemberian rekomendasi yang baik (positif) atau buruk (negatif) antar sesama mahasiswa.

Kualitas pelayanan akademik adalah hal yang sangat penting bagi perguruan tinggi. Pelayanan akademik dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan kebutuhan pelanggannya. Tuntutan perguruan tinggi dalam memperbaiki pelayanan sangatlah penting dalam menghadapi mahasiswa yang membutuhkan perhatian dan pelayanan yang tinggi. Mahasiswa merupakan aset yang sangat berharga bagi sebuah perguruan tinggi, perlunya mempertahankan mahasiswa dan memberikan kepuasan kepada mahasiswa serta harus menjalin hubungan yang lebih baik kepada mahasiswa (Mokodompit, 2019)

2.1.3. Sifat dasar dalam pelayanan

Menurut (Jefri, 2018) pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
3. Berubah-ubah / beragam (*variability*)
4. Tidak tahan lama (*perishability*)
5. Tidak ada kepemilikan (*unownership*)

2.1.4. Karakteristik pelayanan

Menurut jurnal dari (Bulki, 2018) menyatakan ada lima karakteristik layanan yaitu

1. *Tangibles*, yaitu penampilan fisik pelayanan (fasilitas fisik, peralatan), karyawan, dan komunikasi akan memberi warna dalam pelayanan pelanggan.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan) merupakan suatu hal yang terpenting dalam pelayanan.
3. *Responsiveness*, yaitu kepedulian untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan.
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan sikap (tanggap, keramahan, kesopanan, bersahabat) dari pegawai dan kemampuan mereka dalam menanam kepercayaan dan kerahasiaan adalah diperlukan dalam pelayanan.
5. *Emphaty*, yaitu tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individu adalah sangat didambakan oleh pelanggan.

2.1.5. Elemen-elemen dalam kualitas pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau pelayanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten atau tersembunyi. Menurut Kotler terdapat tiga elemen sebagai berikut (Mokodompit, 2019).

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Dalam ensiklopedi administrasi dijelaskan bahwa: pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan untuk mengamalkan atau mengabdikan diri. Kualitas suatu pelayanan tidak lepas dari perilaku atau sikap orang-orang yang memberikan atau menyediakan jasa bagi pelanggan, misalnya: keramahan, kesopanan, ketenangan, kecermatan, fleksibilitas, stabilitas, rasionalitas dan sebagainya.

2.1.6. Aspek solusi untuk dapat mengatasi keluhan mahasiswa

Penangan keluhan yang efektif sangat diperlukan dengan melakukan analisis untuk mengukur tingkat dan faktor yang menyebabkan mahasiswa merasa tidak puas akan pelayanan akademik. Terdapat beberapa aspek solusi untuk dapat mengatasi keluhan yang ada yaitu:

1. Perlunya rasa simpati dan empati kepada pelanggan yang sedang marah.
2. Perlunya respon yang cepat dalam penanganan keluhan dari pelanggan.
3. Perlunya keadilan dan netral dalam menangani keluhan pelanggan.

4. Pelunya kemudahan untuk pelanggan dalam menghubungi pelanggan.

2.1.7. Unsur-unsur pelayanan

Menurut (Ndruru, 2020) untuk memuaskan pelanggan dalam dunia bisnis terutama pendidikan terdapat beberapa unsur pelayanan yang dapat diketahui, yaitu:

1. Cepat, ketika melayani siswa minimal sama batas waktu pada standar pelayanan yang ditentukan oleh sekolah.
2. Tepat yaitu sesuai bidangnya, pengetahuan, keterampilan dalam menangani masalah dari siswa.
3. Aman yaitu para petugas pelayanan mampu memberikan perasaan aman kepada pelanggan.

2.1.8. Aspek-aspek penilaian pelayanan

Pada bidang pendidikan di perguruan tinggi, pelayanan akademik dibagi menjadi tiga aspek penilaian, yaitu aspek dalam pelayanan administrasi, aspek dalam pelayanan akademik, aspek penilaian ekstrakurikuler (Asrul, 2020).

1. Pelayanan akademik merupakan pelayanan yang terkait dengan perkuliahan, kurikulum, praktikum, evaluasi, dan hal hal lain terkait proses akademik. Pelayanan akademik juga terkait penunjang akademik seperti perkuliahan seperti laboratorium, perpustakaan, dan lain-lain.
2. Pelayanan administrasi meliputi pelayanan terkait data administrasi mahasiswa selama berkuliah pada institusi.
3. Pelayanan ekstrakurikuler merupakan pelayanan bidang non-akademik pada mahasiswa

2.1.9. Alat ukur yang di gunakan berdasarkan beberapa jurnal

1. Metode yang di gunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian adalah total sampling yaitu suatu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi Pengumpulan data dilaksanakan dengan mengambil data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden dengan membagikan kuesioner tentang data demografi, mutu pelayanan kemahasiswaan dan kepuasan mahasiswa (Dewiyanti, 2020).
2. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner melalui pengujian data secara statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Purposive sampling technique merupakan teknik yang dipilih dalam pengambilan sampel penelitian. Peneliti memilih teknik pengambilan sampel secara purposive dikarenakan pengambilan anggota sampel penelitian diambil dengan memperhatikan ciri khusus dari karakteristik populasi yang ada, yaitu dari rumpun institusi pendidikan, institusi ekonomi, dan institusi kesehatan (Budiarti, 2018).
3. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket. Angket digunakan untuk mengetahui tingkat pelayanan yang dilakukan staf di kampus. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *skala likert*. Menurut Sugiyono (2014), *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara

spesifik oleh peneliti dan selanjutnya disebut sebagai variable penelitian (Hermawan, 2018)

2.2. Kepuasan Mahasiswa

2.2.1. Defenisi

Kepuasan atau ketidak puasaan seseorang konsumen tentunya akan berbeda, hal ini disebabkan karena konsumen memiliki persepsi dan harapan yang berbeda pula, rasa kepuasan konsumen akan terus berubah dengan waktu ke waktu (nasip, 2021). Kepuasan mahasiswa (*satisfac-tion*) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Secara harfiah kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai Menurut Kotler (2008) dalam (Widawati, 2020), kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dengan yang diharapkan.

Kepuasan mahasiswa juga adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena ada nya kesesuaian antara harapan dari pelayanan di bandingkan dengan kenyataan yang di terimanya. Adapun tujuan melakukan survei kepuasan mahasiswa ini adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik dilihat dari *tengibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *information system* (Nasip, 2021).

2.2.2. Metode untuk mengukur kepuasan mahasiswa

Menurut Tjiptono (2008) dalam (Nasip, 2021) ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berpranko, saluran telepon bebas pulsa, website, email dll.
2. Ghost shopping yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang menyamar sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembaring mengamati secara rinci aspek-aspek layanan kualitas produk.
3. Lost customer analisis yaitu menghubungkan atau mewawancarai para pelanggan yang beralih pemasokan dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan pelayanan.
4. Survei kepuasan pelanggan, baik via pos, telepon, email, website, blog, maupun tatap muka langsung.

Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang berkaitan dengan akademik dan non akademik. Mahasiswa yang puas akan memberikan manfaat bagi institusi, misalnya mereka akan terus menggunakan jasa institusi tersebut dengan studi lanjut, mereka juga dapat mempromosikan kepada orang lain sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra dari institusi tersebut (Masyita, 2020)

2.2.3. Indikator kepuasan mahasiswa

Menurut jurnal (Masyita, 2020) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

1. 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.
2. Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah- masalah sekolah.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian pelayanan 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 pelayanan-pelayanan lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
5. 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.

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan (Masyita, 2020)

2.2.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Penentuan tingkat kepuasan pelanggan, menurut jurnal dari (Boky, 2016) terdapat lima faktor yang Mempengaruhi Kepuasan yaitu:

1. Kualitas produk, yaitu penyedia jasa dalam hal ini adalah perguruan tinggi harus menawarkan kepada pelanggannya sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan masiswa agar kepuasan itu akan tercapai. Apabila hasil yang berupa barang atau jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan kualitas yang diharapkan maka pelanggan atau mahasiswa sebagai konsumennya akan mengalami kepuasan.
2. Kualitas pelayanan, yaitu pelayanan harus diberikan dengan baik sehingga tercipta kepuasan pada diri pelanggan yang menerima pelayanan tersebut. Hal ini juga menjadi faktor yang sangat penting untuk tercapainya kepuasan pelanggan.
3. Emosional, yaitu seorang mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan di bidang akademik, akan berusaha untuk mempromosikan kepada orang

lain untuk memilih produk yang sama dengan dirinya. Karena, pelanggan/pengguna jasa akan merasa bangga apabila mendapat keyakinan dari orang lain dan merasa orang lain merasa kagum dengan dirinya yang menggunakan suatu produk tertentu cenderung memiliki kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

4. Harga, memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan, karena pada dasarnya produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang realtif murah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya.
5. Biaya sama halnya dengan harga, biaya juga memiliki peranan penting dalam pemenuhan kepuasan pelanggan. Biaya dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang bersifat berbanding terbalik, artinya semakin rendah biaya akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dan sebaliknya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tambahan waktu cenderung akan puas terhadap produk yang diberikan.

Teori Maslow Abraham dalam Robbins dan Judge dalam jurnal (Boky, 2016) mengemukakan bahwa di dalam diri semua manusia bersemayam lima jenjang kebutuhan, yaitu sebagai berikut:

1. Kebutuhan fisiologis: antara lain rasa lapar, haus, perlindungan (pakaian dan perumahan), dan kebutuhan jasmani lainnya. Kepuasan akan terpenuhi dalam diri mahasiswa jika kebutuhan fisiologisnya terpenuhi seperti

kebutuhan akan makan, minum, tempat tinggal yang layak (di asrama) serta ruang kuliah yang nyaman.

2. Kebutuhan keamanan: antara lain keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional. Kepuasan akan terwujud jika mahasiswa sebagai konsumen merasa dilindungi dari berbagai kekerasan baik secara fisik maupun secara emosional.
3. Kebutuhan sosial: mencakup kasih sayang, rasa memiliki, diterima baik, dan persahabatan. Kebutuhan untuk bersosialisasi dengan orang lain dapat diwujudkan melalui keterlibatan seseorang dalam organisasi atau perkumpulan-perkumpulan lainnya.
4. Kebutuhan penghargaan: mencakup faktor penghormatan dari luar seperti misalnya status, pengakuan, dan perhatian. Adanya pengakuan dan perhatian dari orang lain maka seseorang merasa dibutuhkan.
5. Kebutuhan aktualisasi diri: dorongan untuk menjadi seseorang atau sesuatu sesuai ambisinya; yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

Teori Maslow berpendapat bahwa seseorang dapat memenuhi kebutuhan pokoknya sebelum memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi lainnya. Kebutuhan dasar harus dipenuhi terlebih dulu. Yang terpenting dari pemikiran Maslow adalah ketika kebutuhan dasar sudah terpenuhi maka akan memberikan motivasi bagi seseorang. Kepuasan merupakan kebutuhan manusia, ini terbukti bahwa suatu perguruan tinggi selalu memperhatikan kepuasan para mahasiswanya sebagai konsumen.

2.2.5. Alat ukur yang di gunakan berdasarkan beberapa jurnal

1. Metode penelitian menggunakan metode observasi dilakukan dengan penyebaran angket kepuasan ke mahasiswa dan metode literature yaitu mencari literatur atau referensi dari buku, jurnal, internet maupun media lain yang relevan dengan tema penelitian ini. Metode pengumpulan data digunakan angket kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar daring yang dilakukan dengan cara pengisian angket oleh mahasiswa. Penyebaran angket ini dilaksanakan secara online menggunakan google form. Kemudian hasil data diolah, dianalisis dan disajikan dalam bentuk tabel untuk mengetahui kecenderungan kepuasan mahasiswa Stikes St. Elisabeth terhadap pembelajaran daring (Priyastuti, 2020).
2. Tehnik kuisisioner yaitu wawancara tertulis dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yang tersusun dalam daftar pertanyaan (kuisisioner). Prinsip studi diskriptif kuantitatif yaitu menghubungkan berbagai bukti, baik itu merupakan hasil dari wawancara, observasi, dan penelusuran dokumen (Widawati, 2020)

2.3. Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan

Tingkat kepuasan pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Sebab kualitas pelayanan di sekolah harus diarahkan pada kebutuhan konsumen, sekarang dan masa depan. Kualitas pelayanan dapat terjadi ketika harapan pelayanan terpenuhi atau terlampaui, atau sebaliknya ada kesenjangan pelayanan.

Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan (Darmawan, 2017).

Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam membuktikan sesuatu yang tidak nyata menjadi sesuatu yang nyata sehingga konsumen dapat merasakan pelayanan yang diberikan. Fredy Rangkuti mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Lupiyoadi mengemukakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, seseorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih produk maupun kinerja pelayanan yang dapat diterima dari suatu proses pembelian terhadap produk atau jasa dibandingkan dengan perusahaan lain.

Lewat pengalaman diri sendiri maupun teman-teman, brosur, iklan, atau dengan cara lainnya terbentuk harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, konsumen akan merasa puas. Fredy Rangkuti berpendapat bahwa situasi pelayanan dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan sehingga memengaruhi kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan dapat ditentukan oleh: pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan. Karena itu, persepsi pelanggan

terhadap suatu pelayanan ditentukan oleh ketiga hal di atas. Oleh karena itu, penyedia jasa harus memberikan pelayanan dan jasa melebihi apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga penyedia jasa tersebut menjadi yang terbaik dari penyedia.

Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang berkaitan dengan akademik dan non akademik. Mahasiswa yang puas akan memberikan manfaat bagi institusi, misalnya mereka akan terus menggunakan jasa institusi tersebut dengan studi lanjut, mereka juga dapat mempromosikan kepada orang lain sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra dari institusi tersebut (Masyita, 2020).

Tingkat kepuasan pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Sebab kualitas pelayanan di sekolah harus diarahkan pada kebutuhan konsumen, sekarang dan masa depan. Kualitas pelayanan dapat terjadi ketika harapan pelayanan terpenuhi atau terlampaui, atau sebaliknya ada kesenjangan layanan. Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan. (Darmawan, 2017).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat yang dengan kepuasan mahasiswa, karena kampus adalah instansi yang menjual produknya berupa pelayanan, maka dari itu dimensi kualitas di sini sangat diutamakan. Kampus dapat diibaratkan sebagai perusahaan jasa, lebih menekankan pada proses, karena

mahasiswa sebagai konsumen, umumnya langsung terlibat dalam proses tersebut.

(Idrus, 2021).

STIKes Santa Elisabeth Medan

BAB 3

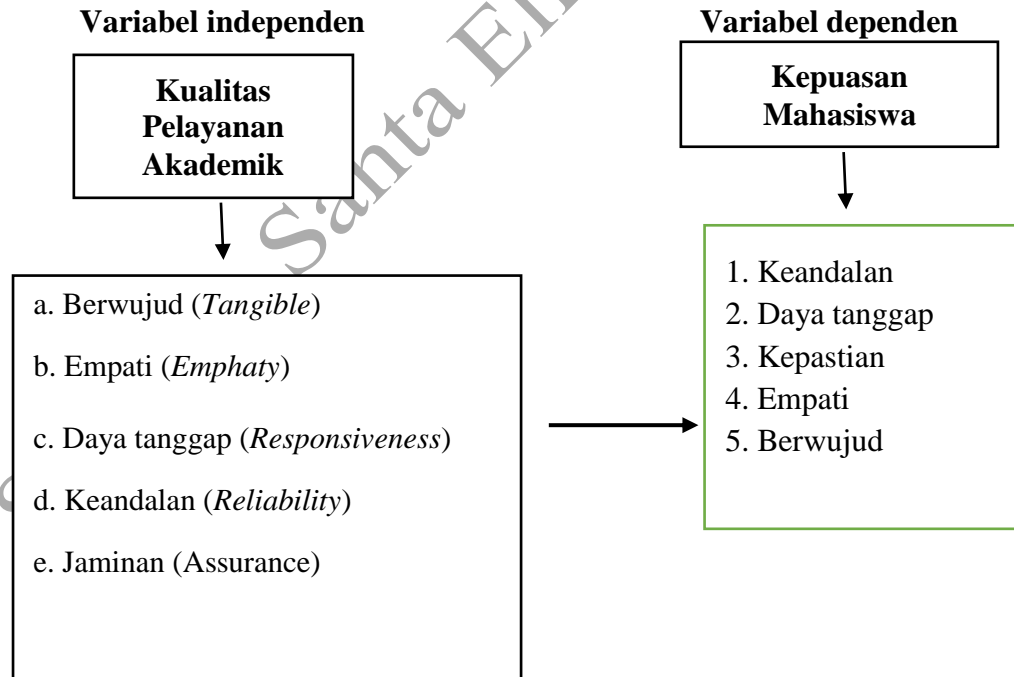
KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah abstraksi dari suatu realistik agar dapat di komunikasikan dan membentuk suatu teori yang menjelaskan keterkaitan antara variable (baik variable yang diteliti maupun yang tidak diteliti) (Nursalam, 2020).

Kerangka konsep pada penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa prodi S1 keperawatan tingkat 3 di stikes santa elisabeth medan tahun 2022.

Bagan 3.1. Kerangka Konsep Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022



Keterangan :

= Variabel yang diteliti

—————> = Ada hubungan

3.2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara dari rumusan atau pertanyaan penelitian menurut La Biondo-wood dan Haber (2002) hipotesis adalah suatu pernyataan asumsi tentang hubungan antara dua atau lebih variabel yang di harapkan bisa menjawab suatu pertanyaan dalam penelitian (Nursalam, 2020).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha : Ada Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

Ho : Tidak ada Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

BAB 4 METODE PENELITIAN

4.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan hasil akhir dari suatu tahap keputusan yang dibuat oleh peneliti berhubungan dengan bagaimana suatu penelitian bisa diterapkan. Rancangan penelitian merupakan strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun penelitian pada seluruh proses penelitian (Nursalam, 2020).

Rancangan penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian jenis kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Desain *cross sectional* adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran observasi data variabel independen dan variabel dependen hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2020).

Rancangan dalam Skripsi penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa prodi S1 keperawatan tingkat 3 di Elisabeth Medan Tahun 2022.

4.2. Populasi dan Sampel

4.2.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan kumpulan kasus dimana seseorang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut (Polit & Beck, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi S1 keperawatan tingkat 3 sebanyak 85 mahasiswa.

4.2.2. Sampel

Sampel adalah himpunan bagian dari elemen populasi. pengambilan sampel adalah proses pemilihan sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi (Polit & Beck, 2012). Pada penelitian ini sampel dipilih dengan menggunakan *total sampling* dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi yaitu 85 orang.

4.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

4.3.1. Variabel independen (bebas)

Variable independen atau di sebut juga variabel bebas dimana variabel ini mempengaruhi (sebab) atau nilainya yang menentukan variabel lain. Variabel independen adalah intervensi yang di manipulasi atau bervariasi oleh peneliti untuk menciptakan efek pada variabel dependen (Nursalam, 2020) variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan akademik.

4.3.2. Variabel dependen (terikat)

Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang hasil atau nilainya ditimbulkan oleh variabel bebas. Variabel dependen adalah hasil yang peneliti ingin prediksi atau jelaskan (Nursalam,2020). Variabel dependen dalam Skripsi ini adalah kepuasan mahasiswa.

4.3.3. Defenisi operasional

Defenisi operasional adalah defenisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari sesuatu yang didefinisikan tersebut. Karakteristik dapat diukur

(diamati) itulah yang merupakan definisi operasional. Dapat diamati artinya memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena yang kemudian dapat diulangi lagi oleh orang lain. Ada dua macam definisi, definisi nominal menerapkan arti kata; hakiki, ciri, maksud, dan kegunaan serta asal muasal (sebab) sedangkan definisi riil menerapkan objek yang dibatasinya terdiri atas dua unsur, unsur yang menyamakan dengan hal yang lain dan unsur yang membedakan dengan yang lain (Nursalam, 2020).

Tabel 4.1. Defenisi Operasional Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Variabel	Defenisi	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
Kualitas pelayanan akademik	Suatu pelayanan yang di berikan kepada mahasiswa untuk memenuhi harapan yang mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan pihak kampus.	Kualitas pelayanan akademik terdiri dari : 1.Tangibles (Berwuju) 2.Empati(<i>Emphaty</i>) 3.Daya tanggap (<i>Responsive ness</i>) 4.Keandalan (<i>Reliability</i>) 5.Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kuisisioner Ini menguna kan 25 penyataa n dengan jawababn SS =Sangat Setuju S= Setuju C=Cukup setuju TS =Tidak Setuju STS=San gat Tidak Setuju	O R D I N A L	Baik = 92-125 Cuku p=59-91 Kura ng =25-58
Kepuasaa n Mahasiswa a	Perasaan yang puas dengan apa yang di terima sesuai dengan harapan mahasiswa dengan membandin g kan yang di terima dengan yang di harapkan	Kepuasan mahasiswa terdiri dari : 1.Keandala n 2.Daya tanggap 3.Kkepasti an 4.Empati 5.Berwujud	Kuisisioner Ini menguna kan 30 penyataa n dengan jawababn SP=Sang at puas P=Puas CP=Cuku p puas TP=Tida k Puas	O R D I N A L	Sang at puas =97-120 Puas =75-96 Cuku p puas=53-74 Tidak puas =30-52

4.4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan di buat dalam bentuk angket/kuesioner untuk mendapatkan informasi dan data responden. Kuesioner adalah jenis pengukuran yang digunakan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan data secara formal kepada subjek untuk menjawab pertanyaan secara tertulis (Nursalam, 2020). Instrumen yang digunakan dalam skripsi ini terdiri dari:

1. Kuesioner independen

Kuesioner untuk variabel independen adalah kuesioner kualitas pelayanan akademik yang diadopsi dari (Wibisana, 2017) dan dimodifikasi oleh si peneliti. Kuesioner ini menggunakan 25 pernyataan di bagi menjadi 5 indikator yaitu: *Tangibles* (berwujud) berjumlah 8 pertanyaan yaitu pada nomor 1,2,3,4,5,6,7,8 Empati (*Emphaty*) berjumlah 4 pertanyaan yaitu pada nomor 9,10,11,12. daya tanggap (*Responsiveness*) berjumlah 4 pertanyaan yaitu pada nomor 13,14,15,16 Keandalan (*Reliability*) berjumlah 5 pertanyaan yaitu pada nomor 17,18,19,20,21 Jaminan (*Assurance*) berjumlah 4 pertanyaan yaitu nomor 22,23,24,25 dengan jawaban SS =Sangat Setuju, S =Setuju, CS = Cukup Setuju, TS =Tidak Setuju, STS =Sangat Tidak Setuju.

Kategori di instrumen kualitas pelayanan akademik di gunakan rumus :

Rumus =

$$P = \frac{\text{Rentang kelas}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{125-25}{3}$$

$$P = 33$$

Maka di dapatkan kategori kualitas pelayanan akademik adalah sebagai berikut :

$$\text{Baik} = 92-125$$

$$\text{Cukup} = 59-91$$

$$\text{Kurang} = 25-58$$

2. Kuesioner dependen

Kuesioner untuk variabel independen adalah kuesioner kepuasan menggunakan instrument yang sudah baku dari SPMI. Kuesioner ini menggunakan 30 pernyataan di bagi menjadi 5 indikator yaitu: berwujud berjumlah 10 pertanyaan yaitu pada nomor 1,2,3,4,,5,6,7,8,9,10 Empati berjumlah 6 pertanyaan yaitu pada nomor 11,12,,13,14,15,16 Daya tanggap berjumlah 5 pertanyaan yaitu pada nomor 17,18,19,20,21 Keandalan berjumlah 4 pertanyaan yaitu pada nomor 22,23,24,25 Jaminan berjumlah 5 pertanyaan yaitu nomor 26,27,28,29,30. dengan jawaban SP=Sangat puas (4), P=Puas (3), CP=Cukup puas (2), TP=Tidak puas (1), biaya. kategori di instrument kepuasan mahasiswa di gunakan dengan rumus.

Rumus =

$$P = \frac{\text{Rentang kelas}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{\text{Nilai tertinggi}-\text{Nilai terendah}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{120-30}{4}$$

$$P = 22$$

Maka di dapatkan kategori kepuasaann mahasiswa adalah sebagai berikut:

Sangat puas = 97–120

Puas = 75-96

Cukup puas = 53- 74

Tidak puas = 30–52

4.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

4.5.1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di STIKes Santa Elisabeth Medan di jalan bunga Terompet No 118 Kelurahan Sempakata.

4.5.2. Waktu

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 23 April sampai 8 Mei 2022.

4.6. Proses Pengumpulan Data

4.6.1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan proses pendekatan kepada responden dan proses pengumpulan karakteristik responden yang diperlukan dalam penelitian (Nursalam, 2020). Pengambilan data pada penelitian ini diperoleh menggunakan kuesioner yang terdiri dari kualitas pelayanan akademik dan kepuasan yaitu data di peroleh langsung dari subjek penelitian menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui *google form* yang akan di bagikan melalui *grub whatsapp* kepada mahasiswa prodi S1 Keperawatan tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan.

4.6.2. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan subjek dan proses pendekatan subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang di perlukan dalam penelitian. langkah-langkah dalam pengumpulan data tergantung pada rancangan penelitian dan teknik instrument yang digunakan (Nursalam,2020).

Pengumpulan data dimulai dengan melakukan pengajuan judul Skripsi terlebih dahulu kemudian melakukan prosedur izin penelitian, lalu menentukan responden di STIKes Santa Elisabeth Medan setelah menentukan, kemudian penulis menghubungi salah satu mahasiswa program studi S1 keperawatan Tingkat 3 untuk memberikan informasi terkait penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Peneliti selanjutnya membuat *grup whatsapp*, kemudian mahasiswa Program S1 keperawatan Tingkat 3 bergabung melalui link grup yang dibagikan oleh peneliti, setelah seluruh mahasiswa Program studi S1 keperawatan Tingkat 3 sudah bergabung didalam *grup WhatsApp* kemudian peneliti memperkenalkan identitas, tujuan menjelaskan informasi tentang penelitian, tujuan penelitian didalam *grup WhatsApp* yang telah dibuat oleh penulis dan memberikan informed consent (surat persetujuan) melalui link *google form*. Setelah responden mengisi *Informed Consent*, penulis mengucapkan terimakasih kepada responden yang telah bersedia dan tidak bersedia, kemudian peneliti meminta kesediaan responden untuk mengisi kuesioner kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa yang telah dibuat peneliti dengan menggunakan link *google form*. Berikut terdapat link kuesioner kepuasan mahasiswa.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScArMn_T3FB6DE7rt3ukwQV2ow8221OxJFMjFJLAc2ojbEa0A/viewform?usp=sf_link dan link kualitas pelayanan akademik https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScArMn_T3FB6DE7rt3ukwQV2ow8221OxJFMjFJLAc2ojbEa0A/viewform?usp=sf_link. Setelah peneliti mengirim link kuisioner selanjutnya peneliti melakukan pengolahan data.

Responden hanya menjawab sesuai pedoman yang sudah ditetapkan dan tidak terstruktur, yaitu subjek menjawab secara bebas tentang sejumlah pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

4.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

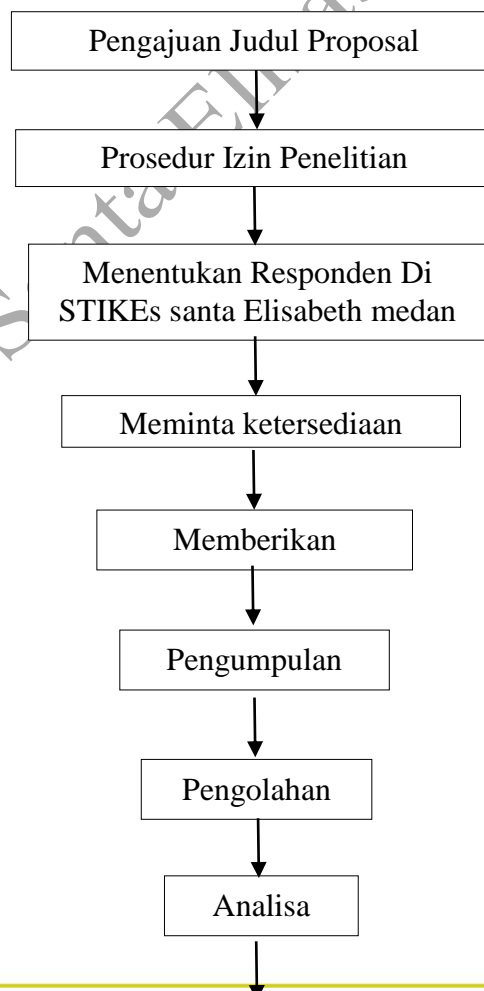
Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat itu benar-benar mengukur apa yang diukur validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat valid suatu instrument yang dimana uji validitas ditetapkan dengan membandingkan nilai r table. Uji validitas sebuah instrument dikatakan valid jika r hitung $>$ r table = 0,361 (Polit & Beck, 2012).

Penelitian terdiri dari 2 jenis kuesioner, kuesioner pertama berisi tentang kualitas pelayanan akademik dengan 25 pernyataan, Pada variabel kualitas pelayanan akademik. Dalam penelitian ini penulis telah melakukan uji validitas kepada mahasiswa S1 Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan yaitu sebanyak 30 responden dengan menggunakan *pearson product moment* dengan bantuan SPSS, hasil uji validitas kuesioner kualitas pelayanan akademik dari 25 pernyataan didapatkan 25 pernyataan semua valid, didapatkan nilai uji validitas dari 3 expert yaitu 0,813 dan hasil statistik reliabilitas dihitung dengan rumus *crombach's alpha* dengan bantuan SPSS, jika nilai *crombach's alpha* (0,6) maka

dinyatakan tidak reliabel. Hasil perhitungan uji reliabilitas nilai crombach's alpha pada kuesioner kualitas pelayanan akademik mahasiswa didapatkan 0,993 yang menunjukkan bahwa kuesioner kualitas layanan akademik bersifat reliabel. dan keusioner ke dua tentang kepuasan mahasiswa dengan 30 pernyataan, insrumen ini tidak dilakukan uji validitas dan reliabilitas karena penulis mengadopsi instrumen ini dari SPML.

4.7. Kerangka Operasional

Bagan 4.2 Kerangka Operasional Hubungan kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.



4.8. Analisa Data

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan pokok penelitian, yaitu menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang mengungkap fenomena melalui berbagai macam uji statistik (Nursalam, 2020).

1. *Editing*

Setelah kuesioner di bagikan ke responden. Peneliti melakukan pengecekan pengisian kuesioner apakah sudah terisi semua atau belum jika belum terisi maka di minta kepada responden untuk mengisi kembali kuesioner. Dan kuesioner saya sudah terisi semua maka langkah selanjutnya peneliti melakukan pengcodingan.

2. *Coding*

Setelah melakukan pengediting, langkah selanjutnya peneliti melakukan pengkodean dimana hasil dari editing di masukan kedalam *microsoft Excel* dan merubah nya menjadi angka. Dimana pada variabel kualitas pelyanan akademik yaitu, sangat tidak setuju = 1, tidak setuju = 2, cukup setuju = 3, setuju = 4, sangat setuju = 5. Dan pada variabel kepuasan mahasiswa yaitu, sangat tidak puas = 1, tidak puas = 2, puas = 3, sangat puas = 4.

3. *Scoring*

Setelah melakukan pengkodean maka langkah selanjutnya peneliti melakukan pengscoring dimana peneliti menghitung skor yang

telah diperoleh dari setiap jawaban kuesioner yang sudah diubah dalam angka.

4. *Tabulating*

Di dalam tabulating peneliti melakukan pengolahan data, dimana data di olah menggunakan SPSS. Data yang sudah di dapatkan yang telah di ubah menjadi angka dan sudah melakukan pengskoringan maka data tersebut di masukan ke SPSS. Di dalam SPSS kita mencari data demongrafi dan mencari hubungan antara kedua variabel sesuai dengan uji yang di gunakan sipeneliti dan langkah terakhir peneliti menyimpulkan hasil yang di dapatkan apakah ada hubungan atau tidak nya penelitian yang di lakukan peneliti.

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis univariat

Pada penelitian ini adalah analisis menggambarkan distribusi karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Maka akan diperoleh gambaran distribusi frekuensi berbagai variabel yang diteliti baik variabel independen maupun variabel dependen. Pada penelitian ini analisa univariate digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi, variabel kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa tingkat 3 prodi S1 keperawatan di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

2. Analisa bivariat

Analisa bivariat merupakan analisa yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau korelasi antara dua variable (Polit & Beck, 2012). Analisis statistik yang digunakan pada penelitian adalah uji *Sperman rank*. Uji ini digunakan apabila data yang diteliti adalah data ordinal dan juga digunakan untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen juga digunakan ketika minimal satu dari dua variabel berskala ordinal (Nursalam, 2020). Uji ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa prodi S1 Keperawatan tingkat 3 Akademik di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

rho positif	rho negatif	Kategori
$0,9 \leq \rho < 1$	$-0,9 \leq \rho < -1$	Sangat kuat
$0,7 \leq \rho < 0,9$	$-0,7 \leq \rho < -0,9$	Kuat
$0,5 \leq \rho < 0,7$	$-0,5 \leq \rho < -0,7$	Moderat
$0,3 \leq \rho < 0,5$	$-0,3 \leq \rho < -0,5$	Lemah
$0 \leq \rho < 0,3$	$-0 \leq \rho < -0,3$	Sangat Lemah

4.9. Etika Penelitian

Ketika manusia digunakan sebagai peserta studi, perhatian harus dilakukan untuk memastikan bahwa hak mereka dilindungi. Etik adalah sistem nilai moral yang berkaitan dengan sejauh mana prosedur penelitian mematuhi kewajiban professional, hukum, dan sosial kepada peserta studi. Ada tiga prinsip etika primer yang menjadi standar perilaku etis dalam sebuah penelitian, antara lain (Polit and Beck, 2012).

1. *Beneficence* adalah prinsip etik yang menekankan peneliti untuk meminimalkan bahaya dan memaksimalkan manfaat. Peneliti berhati-hati menilai resiko bahaya dan manfaat yang akan terjadi.
2. *Respect for human dignity* adalah prinsip etik yang meliputi hak untuk menentukan nasib serta hak untuk mengungkapkan sesuatu.
3. *Justice* adalah prinsip etik yang meliputi hak berpartisipasi untuk menerima perlakuan yang adil serta hak untuk privasi (kerahasiaan).

Peneliti sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu harus mendapatkan izin persetujuan dari Komisi Etik Penelitian Keperawatan (KEPK) STIKes Santa Elisabeth Medan. Kemudian mengajukan izin pelaksanaan penelitian kepada STIKes Santa Elisabeth Medan. Setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti melaksanakan pengambilan data awal, memberikan *informed consent*, pengambilan data dan pengumpulan data, serta menganalisis data. Pada pelaksanaan, calon responden akan diberikan penjelasan tentang informasi dan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan dari responden apakah bersedia atau tidak. Apabila bersedia maka peneliti menjelaskan dan memberikan lembar persetujuan (*informed consent*) untuk ditandatangani. Jika responden tidak bersedia maka tidak akan dipaksakan, peneliti harus tetap menghormati haknya. Peneliti memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian dengan cara tidak mencatumkan nama responden (*anonymity*) pada lembaran atau alat ukur hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang disajikan dan menjaga kerahasiaan (*confidentiality*) dari hasil penelitian.

Penelitian ini juga telah layak uji etik dari komisi etik penelitian kesehatan
santa Elisabeth medan dengan nomor No.076/KEPK-SE/PE-DT/IV/2022.

STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes Santa Elisabeth Medan

BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di lingkungan Stikes Santa Elisabeth Medan yang beralamat di jalan Bunga Terompet No. 118 Pasar 8 Sempakata Medan Selayang. Sekolah tinggi ini merupakan salah satu karya pelayanan dalam bidang pendidikan yang didirikan oleh kongregasi Fransiskanes Santa Elisabeth (FSE) Medan. Pada mulanya sekolah ini bergabung dengan rumah sakit Santa Elisabeth Medan yang terletak di jalan Haji Misbah No.7. Karena adanya kebutuhan dan tuntutan tenaga keperawatan maka pada tanggal 9 Juni 1959 berdiri dengan nama sekolah pengatur rawat (SPRA), demikian juga dengan tenaga kebidanan maka pada tanggal 25 Maret 1969 dibuka sekolah bidan. Delapan tahun kemudian tepatnya pada tahun 1978, SPRA di konversi menjadi sekolah perawat kesehatan (SPK).

Pada tanggal 3 Agustus 2007 pendidikan D3 keperawatan dan Kebidanan Santa Elisabeth Medan beralih menjadi sekolah tinggi ilmu kesehatan (STIKes) yang berlokasi di jalan Bunga Terompet No 118 Sempakata Medan Selayang dan membuka Program Studi S1 Keperawatan pada tanggal 24 September 2012. Stikes Santa Elisabeth Medan setelah itu menyelenggarakan program Studi Ners tahap Profesi. Saat ini Stikes Santa Elisabeth mempunyai 7 program Studi yaitu D3 Keperawatan, D3 Kebidanan, Prodi Sarjanah keperawatan, Prodi Ners, Sarjanah Terapan Labtorium Medik (TLM), Sarjanah Terapan Manajemen Informasi Kesehatan (MIK) dan Ahli Gizi. Visi Stikes Santa Elisabeth Medan yaitu menjadi

institutsi pendidikan kesehatan yang unggul dalam pelayanan kegawatdaruratan berdasarkan daya kasih kristus yang menyembuhkan sebagai tanda kehadiran allah dan mampu berkompetisi di tingkat nasional tahun 2022.

Misi Stikes Santa Elisabeth Medan adalah (1) Menyelenggarakan Pendidikan berkualitas berdasarkan daya kasih kristus yang menyembuhkan, (2) Menyelenggarakan penelitian di bidang kegawatdaruratan berdasarkan evidence based practice, (3) Meyelenggarakan Pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan masyarakat, (4) Mengembangkan tata kelolah yang transparan, akuntabel dan berkomitmen, (5) Mengembangkan kerjasama dengan institusi dalam dan luar negri yang terkait dalam bidang kegawatdaruratan. Motto Stikes Santa Elisabeth Medan” ketika aku sakit kamu melawat aku “(Matius 25:36).

5.2. Hasil Penelitian

Pada BAB ini Menguraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa prodi S1 keperawatan Tingkat 3 di Stikes Santa Elisabeth Medan. Penelitian ini di mulai dari tanggal 23 April sampai 8 Mei 2022. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi S1 keperawatan Tingkat 3 Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 85 responden.

5.2.1. Data demografi responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa tingkat 3 prodi S1 Keperawatan di Stikes Santa Elisabeth sebanyak 85 responden. Peneliti melakukan pengelompokan data demografi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, dan agama responden.

Tabel 5.1. Distribusi Responden Berdasarkan Data Demografi (Umur, Jenis Kelamin Dan Agama) Pada Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 Di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

Karakteristik	f	%
Umur		
19-21 tahun (Remaja Akhir)	85	100
Total	85	100
Jenis Kelamin		
Perempuan	76	89,4
Laki-laki	9	10,6
Total	85	100
Agama		
Khatolik	63	74,1
Kristen Protestan	22	25,9
Total	85	100

Berdasarkan table 5.1 diperoleh hasil data dari 85 responden paling mayoritas pada usia 19-21 tahun (remaja akhir) dengan jumlah 85 orang (100%). Dan terdapat juga data jenis kelamin responden mayoritas perempuan dengan jumlah 76 orang (89,4%) dan minoritas laki-laki di dapatkan 9 orang (10,6%). Berdasarkan karakteristik agama di dapatkan hasil mayoritas agama Kristen protestan sebanyak 63 orang (74,1%) dan minoritas agama khatolik sebanyak 22 orang (25,9%).

5.2.2. Kualitas Pelayanan Akademik Pada Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 Di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Hasil distribusi frekuensi penelitian tentang kualitas pelayanan akademik pada mahasiswa tingkat 3 prodi S1 keperawatan di Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. Diuraikan dalam bentuk table sebagai berikut:

Table 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 (n=85)

No	kualitas pelayanan akademik	f	%
1	Baik	63	74,1
2	Cukup	18	21,2
3	Kurang	4	4,7
Total		85	100

Berdasarkan table 5.2 diperoleh data dari 85 responden yang menyatakan kualitas pelayanan akademik berada dalam kategori baik sebanyak 63 responden (74,1%), yang memiliki kualitas pelayanan akademik cukup sebanyak 18 responden (21,2%), dan yang menyatakan kualitas pelayanan akademik kurang sebanyak 4 responden (4,7%) .

5.2.3. Kepuasan Mahasiswa Pada Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

hasil distribusi frekuensi penelitian tentang kepuasan pada mahasiswa tingkat 3 prodi S1 keperawatan di Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. Diuraikan dalam bentuk table sebagai berikut:

Table 5.3. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa Pada Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 (n=85)

No	kepuasan	f	%
1	Puas	56	65,9
2	Sangat puas	29	34,1
Total		85	100

Berdasarkan tabel 5.3 diperoleh data dari 85 responden yang mengatakan kepuasan mahasiswa berada dalam kategori puas sebanyak 56 responden (65,9%) dan yang memiliki kepuasan mahasiswa berada dalam kategori sangat puas sebanyak 29 responden (34,1%).

5.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Tingkat 3 Prodi S1 Keperawatan di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

Hasil penelitian hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa tingkat 3 prodi S1 keperawatan di Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022, di jelaskan pada table berikut :

Table 5.4. Distribusi Frekuensi Dan Presentase Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Tingkat 3 Prodi S1 Keperawatan di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 (n=85)

Correlations			KUALITAS	KEPUASAN
Spearman's rho	KUALITAS	Correlation Coefficient	1.000	.125
		Sig. (2-tailed)	.	.254
		N	85	85
	KEPUASAN	Correlation Coefficient	.125	1.000
		Sig. (2-tailed)	.254	.
		N	85	85

Berdasarkan Tabel 5.4 diperoleh data dari 85 responden penelitian yang menggunakan uji Statistik *Spearman Rank* diperoleh nilai $r = 0,125$ dan nilai $p =$

0.254 ($p < 0,05$), dimana hubungan kualitas layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan hubungan yang sangat lemah dan berpola positif yang artinya semakin baik kualitas pelayanan akademik maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa di Stikes Santa Elisabeth Medan. Dengan demikian H_a ditolak dan H_o diterima yang berarti tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa pada mahasiswa tingkat 3 prodi S1 keperawatan di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

5.3 Pembahasan

5.3.1 Kualitas Pelayanan Akademik Pada Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 Di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lingkungan STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022, diperoleh hasil kualitas pelayanan akademik pada mahasiswa tingkat 3 prodi S1 keperawatan berada pada kategori baik sebanyak 63 responden (74,1%), kualitas pelayanan berada pada kategori cukup dengan hasil 18 responden (21,2%), kualitas pelayanan yang berada pada kategori kurang dengan hasil 4 responden (4,7%). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat bahwa kualitas pelayanan akademik yang didapatkan dari dosen maupun kampus mayoritas baik. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik adalah kepuasan mahasiswa yang dimana responden pada penelitian ini mayoritas berpendapat puas sebanyak 56 responden, oleh karena itu kepuasan mahasiswa harus diperhatikan maka pelayanan akademik yang di

berikan di nilai baik, jika pelayanan yang diterima melampaui harapan mahasiswa maka kualitas pelayanan sudah baik (Sumarni, 2019).

Sejalan juga dengan penelitian yang di lakukan (Hermawan, 2018) yang menyatakan Skor rata-rata paling rendah yaitu 2,92 yang menyatakan bahwa sistem informasi yang ada di kerjakan dengan handal, ini memiliki kriteria cukup baik dari penilaian mahasiswa. Sedangkan skor rata-rata paling tinggi yaitu 3,48 yang menyatakan bahwa staf berpenampilan rapi, sopan sesuai dengan situasi dan kondisi, ini memiliki kriteria baik dari penilaian mahasiswa. Skor rata-rata keseluruhan adalah 3,11 yang berarti bahwa siswa merespon dan memberikan penilaian baik terhadap pelayanan. Ini berarti bahwa semua aspek pelayanan yang diberikan sudah baik dan mendapatkan respon positif dari mahasiswa.

Peneliti berasumsi jika kualitas pelayanan akademik yang di dapatkan mahasiswa sesuai dengan harapan dan keinginan mahasiswa maka kualitas pelayanan tersebut dinilai baik, hal tersebut menggambarkan bahwa dosen selalu peduli, dosen berpenampilan rapi, mendengarkan masalah yang di alami mahasiswa, memberikan pelayanan yang cepat dan memberikan solusi kepada mahasiswa jika mahasiswa berada dalam masalah.

Didukung oleh penelitian (Girsang & Saragih, 2018) menyatakan Suatu kualitas di sebut baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan, jika pelanggan (mahasiswa) mendapatkan pelayanan lebih rendah dari harapannya maka kualitas jasa tersebut dinilai jelek. Jika pelayanan yang di terima sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan

tersebut adalah baik dan memuaskan, dan jika pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan tersebut adalah ideal.

Didukung juga oleh penelitian yang dilakukan (Rohana, 2020) yang menyatakan kualitas pelayanan sudah didapatkan baik dipengaruhi oleh bahwa Ruang kuliah bersih dan nyaman, Proses pelayanan KRS, Transkrip, KHS, dll, di akademik cepat, Staf Akademik selalu bersikap ramah dan sabar kepada mahasiswa, selain itu dalam menangani keluhan mahasiswa, akademik bertindak dengan cepat, permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh akademik dan Staff akademik membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi. Didukung juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Widawati & Siswohadi, 2020) didapatkan juga hasil kualitas pelayanan akademik diketahui kualitas pelayanan akademik yang didapatkan sudah sangat baik.

5.3.2. Kepuasan Mahasiswa Pada Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lingkungan STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. Mengenai kepuasan mahasiswa, diperoleh data berada pada kategori sangat puas sebanyak 29 responden (34,1%), kepuasan mahasiswa yang berada pada kategori puas didapatkan sebanyak 56 responden (65,9%). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat bahwa kepuasan mahasiswa yang didapatkan dari dosen maupun kampus mayoritas puas terhadap layanan akademik yang diberikan. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan akademik, yang

dimana pelayanan yang di berikan dengan baik memberikan kepuasan pada mahasiswa, selain itu ada juga kualitas produk dimana jasa atau pelayanan yang di dapatkan mahasiswa sesuai dengan kualitas yang di harapkan mahasiswa sehingga kepuasan mahasiswa tercapai (setiawan, 2021).

Sejalan dengan hasil penelitian yang telah di lakukan oleh (Akhmal et al., 2018) menyatakan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi swasta di kota medan mahasiswa sudah mendapatkan pelayan yang sangat baik. (2,19%) mengatakan puas terhadap keamanan dan kenyamanan serta proses belajar mengajar yang baik yang di berikan oleh dosen maupun pihak kampus. (2,10%) dan juga mengatakan puas dengan pelayanan perpustakaan di kampus tersebut.

Peniliti berasumsi bahwa kepuasan mahasiswa kebanyakan merasa puas dengan kualitas pelayanan akademik yang di berikan dosen, staff dan institusi. pelayanan yang di berikan dosen dalam pelayanan akademik membawa pengaruh yang besar terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian yang di dapatkan bahwa responden puas dengan berbagai hal pelayanan yang di berikan dosen maupun institusi, seperti materi pembelajaran yang di berikan sesuai dengan RPS, sikap petugas yang ramah dan sopan, menyampaikan rencana pembelajaran yang jelas, penanganan masalah pada saat bimbingan dan konseling, kehadiran dosen tepat waktu dan juga dosen mampu menjadi konselor.

Didukung oleh penelitian yang di lakukan oleh (Hermawan, 2018), bahwa kepuasan mahasiswa di dapatkan Puas dan sangat puas di karenakan menyediakan

ruangan yang bersih, serta pelayanan yang ramah dan nyaman sehingga mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Didukung oleh penelitian yang dilakukan (Ningsih et al., 2020) bahwa mahasiswa merasa puas atas pelayanan pendidikan yang dirasakan. Didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Komariah (2021) yang menyatakan sangat puas terhadap fasilitas ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi. Dan didukung juga oleh penelitian yang dilakukan (Antarini et al., 2017) yang menyatakan kualitas pelayanan yang baik yang berarti tingkat kepuasan layanan mahasiswa termasuk dalam kategori B dengan kinerja pelayanan baik.

5.3.3. Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Tingkat 3 Prodi S1 Keperawatan di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

Berdasarkan hasil uji Statistik *Spearman Rank* diperoleh nilai $r = 0,125$ dan nilai $p = 0.254$ ($p < 0,05$), dengan demikian H_a ditolak dan H_o diterima. Yang berarti tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa pada mahasiswa tingkat 3 prodi S1 keperawatan di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. Kemudian didapatkan nilai koefisien korelasi yaitu (0.254) antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa pada mahasiswa tingkat 3 prodi S1 keperawatan di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. Kepuasan mahasiswa yang didapatkan di stikes santa Elisabeth Medan mayoritas didapatkan puas dan kualitas pelayanan sudah didapatkan baik di bagian dosen selalu berpakaian rapi, sikap dosen yang ramah dan sopan yang membuat mahasiswa merasa puas, selain itu kenyamanan ruang kelas membuat

mahasiswa merasa puas, setelah itu ada juga penyampaian pembelajaran yang membuat mahasiswa merasa nyaman. Dalam pelayanan perpustakaan juga membuat mahasiswa merasa puas seperti ruang baca perpustakaan yang nyaman, bersih, buku yang *up to date*, kemudian ada juga pelayanan dibagian laboratorium yang membuat mahasiswa merasa puas yaitu ruangan praktek yang nyaman, menyediakan alat-alat yang lengkap sesuai dengan pencapaian pembelajaran, sikap dosen yang ramah pada saat praktek dan mempermudah mahasiswa dalam mengembalikan dan meminjam alat. Dan juga terdapat pelayanan administrasi yang membuat mahasiswa merasa puas yaitu petugas kasir memberikan informasi yang jelas, ramah, sopan dan mempermudah mahasiswa dalam proses pembayaran.

Hasil dari penjelasan di atas menunjukan bahwa tingkat korelasi termasuk kategori korelasi sangat lemah, dimana jika mahasiswa merasa puas maka kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik, dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan harapan mahasiswa maka kualitas pelayanan dinilai buruk.

Oleh karena itu kualitas disebut baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan mahasiswa, jika mahasiswa mendapatkan pelayanan lebih rendah dari harapannya maka kualitas jasa tersebut di nilai buruk, pencapaian kepuasan mahasiswa memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dengan apa yang diberikan (Saragih, 2018).

Tidak sejalan dengan penelitian yang di lakukan (Masyita, 2020) yang mengatakan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan akademik dan kualitas

pelayanan non akademik secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, begitupun pada hasil uji hipotesis secara simultan atau uji F dalam penelitian ini memperoleh $F_{hitung} > F_{table}$ yaitu $(96,984 > 3,903)$ maka berarti kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan non akademik secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program studi manajemen STIEM Bongaya Makassar.

Peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa diperoleh hasil tidak memiliki hubungan, dimana hasil yang didapatkan peneliti dari setiap responden mayoritas menyatakan merasa puas dengan pelayanan akademik dimana dosen selalu memberikan solusi kepada mahasiswa jika mahasiswa memiliki masalah, ruangan yang bersih, dan dosen selalu berpenampilan rapi. Mahasiswa sebagai konsumen memang selayaknya mendapatkan pelayanan akademik yang bersifat baik, dengan demikian harapan mahasiswa tercapai atau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kampus. Dengan demikian mahasiswa bisa menginformasikan kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan akademik yang diberikan kampus, yang dimana nilai baik dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa.

Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho et al., 2018) yang menyatakan hasil pengujian hipotesis secara parsial variabel bukti fisik, keandalan dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang berarti bukti fisik, keandalan, dan jaminan tidak berperan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Selain itu berdasarkan hasil daya tanggap

dan empati yang dominan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh (Shantika Martha, 2019) yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik adalah suatu hal yang diberikan dosen, staf maupun institusi dalam memberikan pelayanan akademik yang baik kepada mahasiswa, adapun hal yang perlu diperhatikan saat memberikan pelayanan akademik yaitu kemudahan memperoleh informasi bagi mahasiswa, proses pelayanan cepat dan tidak berbelit terkait dengan kebutuhan mahasiswa dan kesabaran petugas dalam menanggapi keluhan mahasiswa, keramahan petugas dalam melayani mahasiswa, dan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa.

Setelah dilakukan pengolahan data menggunakan SPSS, didapatkan hasilnya tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa, sehingga membuat peneliti melakukan observasi atau menganalisis kembali tentang kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa dengan responden yang berbeda tetapi di institusi yang sama dan menggunakan pernyataan yang sama, setelah dilakukan observasi ulang kembali dan mengolah data menggunakan SPSS juga didapatkan hasil tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa.

Tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Susianti, 2019) yang menyatakan dari *tangible*/bukti fisik mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ini menunjukkan bahwa semakin baik bukti fisik yang ada maka dapat dijamin semakin besar kepuasan mahasiswa. Jadi dapat

disimpulkan bahwa variabel *tangible*/bukti fisik yang dimiliki oleh STIE Lamappapoleonro Soppeng sudah baik namun masih terdapat kekurangan dari segi kelengkapan fasilitas misalnya kantin, taman dan tempat parkir yang luas sehingga dikatakan bahwa variabel *tangible*/bukti fisik berpengaruh positif namun tidak signifikan tetapi *tangible*/bukti fisik turut adil dalam memberikan kepuasan kepada mahasiswa, sama halnya dengan *responsiveness*/daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan STIE Lamappapoleonro Soppeng. Penelitian ini menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa jadi *reliability*/kehandalan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Selain itu *assurance*/jaminan terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ini menunjukkan bahwa semakin bagus baik jaminan yang diberikan, maka semakin besar kepuasan mahasiswa. Begitu juga dengan *empathy*/empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Peneliti berasumsi bahwa setelah dilakukan observasi ulang ternyata tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa, dimana kualitas pelayanan yang didapatkan sudah baik dimana dosen dan pengawai selalu mengenakan pakaian rapi, menyediakan ruang kuliah yang rapi, dosen maupun pengawai masuk kantor tepat waktu, dosen pembimbing akademik membantu mencari solusi untuk menyelesaikan permasalahan akademik yang dialami mahasiswa, selain itu ada juga pelayanan di bagian administrasi yang memberikan pelayanan ramah, sabar, tidak berbelit-belit dan cepat, selain itu ada

juga prosedur pelayanan di perpustakaan sudah jelas, mahasiswa yakin tentang kerja sama yang dapat menyediakan lapangan kerja bagi alumni, begitu juga dengan pelayanan laboratorium yang memberikan pelayanan yang ramah, sopan, bersih dan nyaman. Selain itu ada juga mahasiswa sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan akademik di bagian pelayanan perpustakaan yang menyatakan ruang baca perpustakaan yang nyaman dan bersih, pelayanan di bagian laboratorium yang menyatakan ruang praktek yang bersih, nyaman, ramah dan sopan, begitu juga pelayanan di bagian administrasi yang menyatakan petugas kasir yang ramah dan sopan, dan dosen memberikan motivasi untuk meningkatkan prestasi akademik.

Didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh (syakur, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik pada mahasiswa mayoritas merasa sudah baik dengan ruang kuliah yang bersih, rapi, dan nyaman. Selain itu prosedur pelayanan akademik yang mudah, jelas dan tidak berbelit-belit. Kemampuan dosen dan staff untuk cepat tanggap dalam melayani kebutuhan mahasiswa (konsultasi KTI, KHS, KRS, dan pendaftaran maba), dosen menyampaikan materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas, dosen memberikan perkuliahan tepat waktu dan dosen juga mengadakan kuliah tambahan apabila belum mencukupi yang dirasakan oleh responden, selain itu dosen dan staf memberikan perhatian kepada mahasiswa yang kurang dalam akademik, dosen PA memberikan bimbingan akademik dan arahan pada setiap mahasiswa.

BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapatkan dengan jumlah sampel 85 responden mengenai hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa tingkat 3 prodi S1 keperawatan di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 maka dapat di simpulkan :

1. Kualitas pelayanan akademik pada mahasiswa prodi S1 keperawatan tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 di peroleh hasil pelayanan akademik berada pada kategori baik sebanyak 63 responden (74,1).
2. Kepuasan mahasiswa pada prodi S1 keperawatan tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 diperoleh hasil kepuasan mahasiswa berada pada kategori puas sebanyak 56 responden (65,9).
3. Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa tingkat 3 prodi S1 Keperawatan di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 dengan nilai p-value 0,254 ($p > 0,05$).

6.2. Saran

1. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi mengenai kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa dan

diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan akademik sehingga kepuasan mahasiswa di sekolah tinggi ilmu kesehatan Santa Elisabeth Medan tetap baik.

2. Bagi Mahasiswa STIKes Santa Elisabeth Medan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi mengenai kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa. Dan disarankan kepada mahasiswa supaya menginformasikan atau mempromosikan kepada masyarakat bahwa kualitas pelayanan di STIKes Santa Elisabeth Medan sudah dinilai baik. Sehingga bisa menarik minat masyarakat untuk masuk ke STIKes Santa Elisabeth Medan.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa di STIKes Santa Elisabeth Medan sudah di nilai baik dan disarankan untuk peneliti selanjutnya supaya melakukan penelitian dengan mencari faktor lain yang mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa.



DAFTAR PUSTAKA

- Asrul, N. A. M. (2020). Ekspektasi Dan Tingkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Secara Daring Selama Pandemi Covid 19. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(2), 111–122. <https://Makassar.Lan.Go.Id/Jap/Index.Php/Jap/Article/View/53>
- Andriani, P. N., & Setyowati, E. (2016). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (Jiap). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (Jiap)*, 2(1), 58–67. Appraising Evidence For Nursing Practice. In *Lippincott Williams & Wilkins*
- Akhmal, A., Hermawan, I., & Fitra, N. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perguruan Tinggi Swasta Di Kota Medan (Studi Kasus: Stim Sukma Medan). *Jurnal Bis-A: Jurnal Bisnis ...*, 05, 1–13. <http://ejurnal.plm.ac.id/index.php/BIS-A/article/view/149>
- Antarini, L., Suryana, I. N. M., & Sudemen, I. W. (2017). Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa Universitas Warmadewa Tahun 2017. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik)*, 8(1), 12–16. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/sintesa/article/view/1047>
- Budiarti, E. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(3), 169–178. <https://doi.org/10.17977/Um025v2i32018p169>
- Dewiyanti, Cheristina, Ikayanti, Indah. (2020). Jurnal Fenomena Kesehatan. 335. *Jurnal Fenomena Kesehatan*, 3(01), 423–429. <https://stikesjppalopo.e-journal.id/jfk/article/view/110>
- Ekonomi, I. E., & Klabat, B. U. (2020). *Analysis Of Student Satisfaction Levels On Quality Of Service In Higher Education: Case Study Of Private Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perguruan Tinggi: Studi Kasus Universitas*. 1(1), 55–65.
- Fuji Santoso, H. R. A. Dan A. R. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 41–49
- Girsang, R. M., & Saragih, L. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Laboratorium Komputer Universitas Simalungun. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi*

Syariah), 2(1), 136–144. <https://doi.org/10.36778/Jesya.V2i1.44>

- Haiti, M. (2017). Faktor–Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Proses Pembelajaran Mahasiswa D Iv Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Musi Charitas Palembang. *Masker Medika*, 5(2), 593-600.
- Hermawan, M. K. (2018). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Stkip)*. 4(1), 16–24.
- Idrus, S., & Damayanti, S. (2018). Kualitas Pelayanan Akademik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Di Akademi Pariwisata Mataram. *Media Bina Ilmiah*, 12(6), 101-109
- Tulak, 2018. (2018). *JURNAL FENOMENA KESEHATAN MAHASISWA REGULER SEMESTER IV PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN STIKES KURNIA JAYA PERSADA PALOPO TAHUN 2017 Relationship Of Quality Of Academic Services WithSatisfaction Of Regular Semester Students IVStudy Program S1 Nursing StikesK*. 01(01).
- Lubis, I., Lubis, H., & Mita, F. D. (2020). Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Menggunakan Metode Ipa (Importance Performance Analysis). *Jurnal Inovasi Informatika*, 5(2), 161–170. <https://doi.org/10.51170/Jii.V5i2.65>
- Masyita, S. (2020). Akademik Dan Non Akademik (Studi Pada Program Studi Manajemen Stiem Bongaya). *Jurnal Brand*, 2(1). <https://ejournals.umma.ac.id/index.php/Brand%0ae-Issn>
- Malikhah, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(1), 67–79. <https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/Jumant/Article/View/505>
- Mahasiswa Jurusan Manajemen Di Universitas Ma ' Arif Hasyim Latif*. (2019).
- Ndruru, E. K. (2021). Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Stmik Itmi Medan. *Jurnal Global Manajemen*, 9(2), 86-94.
- Nursalam.2020. Metodologi Penulisan Ilmu Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika

- Ningsih, N. L. A. P., Widari, D. A. P. N., & Artawan, I. M. (2020). Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 19(1), 24–29. <https://doi.org/10.22225/we.19.1.1403.24-29>
- Nugroho, N., Cahyono, K., & Suryawirawan, O. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STESIA) Surabaya. *Sendi U 2018*, 42(2), 283. http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27148/tde-08102007-211215/publico/Hiperterrorismo_e_midia_na_comunicacao_politica.pdf
- Priyastuti, M. T., & Suhadi, S. (2020). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19. *Journal Of Language And Health*, 1(2), 49-56.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2012). *Nursing Research: Generating And Assessing Evidence For Nursing Practice Ninth Edition* (Issue July).
- Rohana, T. (2020). Analisis kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi Manajemen Sukma Medan. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(1), 33–36.
- Sumarni, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Bengkulu. *Jurnal Baabu Al-Ilmi: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 71–91. <https://doi.org/10.29300/Ba.V3i1.1474>
- Syaiful, 2016. (2016). *S1 KEPERAWATAN DI FAKULTAS KEPERAWATAN USU Perception of Student Services S1 Nursing Student Activity USU in Nursing Faculty*. 1(1), 23–30.
- Shantika Martha, R. O. P. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Metode Servperf Dan Ipa. *Bimaster : Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya*, 8(1), 103–110. <https://doi.org/10.26418/bbimst.v8i1.30635>
- Susianti, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prabumulih. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 15–26. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.744>
- Syakur, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau Dari Model Pembelajaran Di

Akademi Farmasi Surabaya. *Reformasi*, 8(2), 100.
<https://doi.org/10.33366/rfr.v8i2.1091>

Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 4(1), 40.
<https://doi.org/10.35697/jrbi.v4i1.991>

Tambunan, K., Ginting, P., & Lumbanraja, P. (2020). Perspektif Alumni Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Stipap-Medan Terhadap Loyalitas Alumni Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Stipap (Sekolah Tinggi Ilmu Agribisnis Perkebunan) - Medan. *Jurnal Akmami (Akutansi, Manajemen, Ekonomi)*, 1(3), 82–94.

Vika, A. (2021). Jurnal Mitra Manajemen (Jmm Online). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(11), 1651–1663. [Http://E-Jurnalmitramanajemen.Com/Index.Php/Jmm/Article/View/125/69](http://E-Jurnalmitramanajemen.Com/Index.Php/Jmm/Article/View/125/69)

Widawati, E., & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500–1513.
<https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>

LAMPIRAN

STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes Santa Elisabeth Medan

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,
Calon Responden Penelitian
Di Medan

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marsalindah Versada Manik

Nim : 032018075

Judul : Hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa
Prodi S1 keperawatan tingkat 3 di stikes santa Elisabeth medan tahun
2022

Alamat: jalan bunga Terompet No 118 Kelurahan Sempakata

Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul sebagaimana yang tercantum diatas. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi saudara/i sekalian sebagai responden, kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk suatu kepentingan. Apabila saudara/i bersedia untuk menjadi responden, saya mohon kesediannya menandatangani surat persetujuan atas semua pernyataan sesuai petunjuk yang saya buat. Atas perhatian dan kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

Peneliti

Tanda Tangan Responden

Marsalindah Versada Manik

()



STIKes Santa Elisabeth Medan

INFORMED CONSENT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Inisial :

Umur :

Jenis kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita

Menyatakan bersedia untuk menjadi subjek penelitian dari :

Nama : Marsalindah Versada Manik

Nim : 032018075

Program studi : S1 Keperawatan

Setelah saya mendapat keterangan secukupnya serta mengetahui tentang tujuan yang jelas dari penelitian yang berjudul “**Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022**” menyatakan bersedia/tidak bersedia menjadi responden, dengan catatan bila sewaktu saya merasa dirugikan dalam bentuk apapun, saya berhak membatalkan persetujuan ini. Saya percaya apa yang akan saya informasikan dijamin kerahasiaan.

Medan, 2022

Responden

()

LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner Hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa Prodi S1 keperawatan tingkat 3 di stikes santa Elisabeth medan tahun 2022

IDENTITAS RESPONDEN:

Nama :

Agama :

Usia :

Jenis kelamin : laki-laki/Perempuan

Prodi :

Petunjuk :

PETUNJUK Pengerjaan

Halaman berikut berisi pernyataan-pernyataan mengenai yang kamu rasakan dan pikirkan sebagai mahasiswa mengenai berbagai kualitas pelayanan akademik; terdapat juga lima pilihan dengan keterangan berikut:

1. = Sangat tidak setuju
2. = Tidak setuju
3. = Cukup setuju
4. = Setuju
5. = Sangat setuju

Tugas anda adalah memilih satu yang paling sesuai dengan pendapatmu dari lima pilihan dan Beri tanda Ceklis (✓) untuk jawaban yang anda pilih. Harap dikerjakan dengan teliti dan pastikan sudah terisi lengkap sebelum dikumpulkan.

No	Aspek yang di nilai	Penilaianan				
		1	2	3	4	5
	Tangibles					
1	Dosen atau pegawai selalu mengenakan pakaian rapi					
2	Tersedia nya ruangan computer yang lengkap dan nyaman digunakan					
3	Dosen memberikan materi kepada mahasiswa sesuai RPS					
4	Ketersedian alat dan bahan praktek yang lengkap dan bersih					
5	Tersedianya buku yang lengkap dan ter up to date					
6	Ruang kuliah yang bersih nyaman dan rapi					
7	Dosen dan pegawai masuk kantor tepat waktu					
8	Memiliki ruang belajar dan ujian yang nyaman dan bersih					
	Emphaty					
9	Pengunaan peralatan memiliki SOP yang jelas					
10	Memudahkan mahasiswa dalam proses peminjaman dan pengembalian alat yang digunakan saat praktek					

STIKes Santa Elisabeth Medan

11	Dosen pembimbing akademik membantu menyelesaikan permasalahan pribadi yang dialami mahasiswa					
12	dosen pembimbing akademik membantu mencari solusi untuk menyelesaikan masalah akademik yang di alami mahasiswa					
	Responsiveness					
13	Memberikan pelayanan administrasi dengan mudah dan cepat					
14	Meberikan informasi yang jelas tentang prosedur perpustakaan					
15	Petugas kasir memberikan informasi yang jelas dengan ramah dan sabar kepada mahasiswa					
16	Kampus menyediakan bantuan atau keringan bagi mahasiswa yang tidak mampu					
	Reliability					
17	Prosedur pelayanan akademik yang di berikan tidak bertele-tele					
18	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit					
19	Kemudahan mahasiswa dalam mengakses pembayaran yang sudah di lakukan					
20	Kebutuhan mahasiswa dalam proses pelayanan administrasi di kerjakan dengan cepat					
21	dosen mampu melaksanakan pembelajaran dengan baik					
	Assurance					
22	Staf tanggap terhadap keluhan mahasiswa ada nya sangsi pelanggaran peraturan di tetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa					
23	Adanya sangsi pelagaran peraturan di tetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa					
24	Dosen membantu menjelaskan permasalahan mahasiswa					
25	Mahasiswa yakin tentang kerja sama yang dapat menyediakan lapangan kerja bagi alumni					



STIKes Santa Elisabeth Medan

PETUNJUK Pengerjaan

Halaman berikut berisi pernyataan-pernyataan mengenai yang kamu rasakan dan

No	Aspek yang di nilai	penilaian
----	---------------------	-----------

pikirkan sebagai mahasiswa mengenai berbagai kualitas pelayanan akademik. Terdapat juga empat pilihan dengan keterangan berikut:

1. = sangat tidak puas
2. = tidak puas
3. = puas
4. = Sangat puas

Tugas anda adalah memilih satu yang paling sesuai dengan pendapat anda dari empat pilihan dan Beri tanda Ceklis (\checkmark) untuk jawaban yang anda pilih. Harap dikerjakan dengan teliti dan pastikan sudah terisi lengkap sebelum dikumpulkan.

STIKes Santa Elisabeth Medan

		1	2	3	4	5
	Berwujud					
1	Sikap petugas yang ramah dan sopan					
2	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas					
3	Menyampaikan rencana pembelajaran					
4	Materi sesuai dengan RPS					
5	Ruang baca perputakaan yang nyaman dan bersih					
6	Ketersediaan jenis koleksi perpustakaan yang up todate					
7	Kenyamanan ruangan praktek					
8	Ketersediaan alat-alat praktek sesuai rasio, visi dan misi Stikes santa Elisabeth medan dan prodi					
9	Kebersihan dan kenyamanan ruangan labotorium computer					
10	Koleksi alat sesuai dengan capaian pembelajaran mata kuliah, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat					
	Empati					
11	Penanganan masalah pada saat bimbingan dan konseling					
12	Kepedulian Stikes dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
13	Perhatian dosen kepada mahasiswa dalam hal akademik					
14	Sikap dosen selama pelaksanaan praktek ramah dan sopan					
15	Pegawai dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik					
16	Respon atau tanggapan Stikes untuk memberikan bantuan bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah					
	Daya Tanggap					
17	Menjelaskan tujuan dan manfaat mata kuliah					
18	Menggunakan buku literature/referensi terbaru					
19	Kejelasan prosedur pembayaran					
20	Petugas kasir memberikan informasi yang jelas dengan ramah dan sabar					
21	Menyampaikan rencana pembelajaran					
	Keandalan					
22	Kemampuan petugas yang melayani					
23	Kemudahan peminjaman dan pengembalian alat					
24	Mahasiswa mudah melakukan pembayaran					
25	Kemudahan memperoleh klarifikasi apabila bukti pembayaran mahasiswa hilang					
	Jaminan					
26	Mahasiswa mudah mengakses pembayaran yang sudah di lakukan					
27	Memberikan contoh ilustrasi yang terkait materi					



STIKes Santa Elisabeth Medan

28	Stikes memberikan biayasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi atau kurang mampu					
29	Kemampuan dosen ketika mengajar di kelas					
30	Besar biaya kuliah sesuai dengan layanan pendidikan yang di berikan					

STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes Santa Elisabeth Medan

PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL

JUDUL PROPOSAL : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DENGAN
KEPUASAN MAHASISWA TINGKAT III PRODI S1
KEPERAWATAN STIKES SANTA ELISABETH MEDAN
TAHUN 2022

Nama mahasiswa : Marsalindah Manik

N.I.M : 032018075

Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan

Menyetujui,
Ketua Program Studi Ners

Lindawati Tampubolon S.Kep., Ns., M.Kep

Medan, 14 Desember 2021
Mahasiswa,

Marsalindah manik



STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes Santa Elisabeth Medan

51

USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Marsalindah Manik
2. NIM : 032018075
3. Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan
4. Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Tingkat 3 Prodi S1 Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

5. Tim Pembimbing :

Jabatan	Nama Dosen	Tanda Tangan
Pembimbing I	Ice Septiani Saragih S.Kep., Ns., M.Kep	
Pembimbing II	Ernita Rante Rupang, S.Kep., Ns., M.Kep	

6. Rekomendasi :

- a. Dapat diterima Judul :
Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Tingkat 3 Prodi S1 Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 yang tercantum dalam usulan judul Skripsi di atas
- b. Lokasi Penelitian dapat diterima atau dapat diganti dengan pertimbangan obyektif
- c. Judul dapat disempurnakan berdasarkan pertimbangan ilmiah
- d. Tim Pembimbing dan Mahasiswa diwajibkan menggunakan Buku Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi, dan ketentuan khusus tentang Skripsi yang terlampir dalam surat ini

Medan,

Ketua Program Studi Ners

Lindawati Tampubolon S.Kep.,Ns.,M.Kep

STIKes Santa Elisabeth Medan



Dipindai dengan CamScanner



STIKes Santa Elisabeth Medan



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 18 Januari 2022

Nomor: 064/STIKes/Ners-Penelitian/I/2022

Lamp. :-

Hal : Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian

Kepada Yth.:

Lindawati Farida Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep

Kaprodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

di-

Tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Ibu untuk memberikan ijin pengambilan data awal.

Adapun nama mahasiswa dan judul proposal adalah:

NO	N A M A	NIM	JUDUL PROPOSAL
1.	Betti Delima Purba	0320180074	Hubungan Motivasi Belajar Dengan Stres Akademik Pada Mahasiswa Tingkat 2 di STIKes Santa Elisabeth Medan.
2.	Marselindah Versada Manik	032018075	Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Tingkat 3 Prodi S1 Keperawatan di STIKes Santa Elisabeth Medan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.


Hormat kami,
STIKes Santa Elisabeth Medan


Mesnana Br Karo, M.Kep., DNSc
Ketua

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip

STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes SANTA ELISABETH MEDAN
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131
E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

KEPK

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"
No.: 076/KEPK-SE/PE-DT/IV/2022

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:
The research protocol proposed by

Peneliti Utama : Marsalindah Versada Manik
Principal In Investigator


Nama Institusi : STIKes Santa Elisabeth Medan
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022"

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 iniseperti 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, 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 layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 21 April 2022 sampai dengan tanggal 21 April 2023.
This declaration of ethics applies during the period April 21, 2022 until April 21, 2023.

April 21, 2022
Chairperson

Mestiana Kato, M.Kep. DNSc.



STIKes Santa Elisabeth Medan



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 23 April 2022

Nomor : 622/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022

Lamp. : -

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.:

Lindawati Farida Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep

Kaprodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

di-

Tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Ibu untuk memberikan ijin penelitian untuk mahasiswa tersebut di bawah.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1.	Marsalindah Versada Manik	032018075	Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022
2.	Ruth May Stefhanie Olovia Simanullang	032018016	Gambaran Pengetahuan Tentang Bantuan Hidup Dasar Mahasiswa Ners Tingkat 3 STIKes Santa Elisabeth Medan
3.	Monica Noyanti Br Surbakti	082018025	Hubungan <i>Peer Group Support</i> Dan Lingkungan Belajar Dengan Motivasi Belajar Mahasiswa Ners Tingkat 2 STIKes St. Elisabeth Medan
4.	Betti Delima Purba	032018079	Hubungan Motivasi Belajar Dengan Kecemasan Mahasiswa Dalam Menghadapi OSCE Pada Mahasiswa Tingkat 2 Prodi Ners di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
STIKes Santa Elisabeth Medan


Mestiana Br Karo, M.Kep., DNSc
Ketia

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Peringgal



STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes SANTA ELISABETH MEDAN PROGRAM STUDI NERS

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail : stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website : www.stikeselisabethmedan.ac.id

PRODI NERS

Medan, 27 April 2022

No : /Ners/STIKes/IV/2022
Lampiran : -
Hal : Persetujuan dan Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth:
Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan
Di
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Surat STIKes dengan nomor:

1. 537/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022 pada tanggal 09 April 2022
2. 544/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022 pada tanggal 11 April 2022
3. 570/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022 pada tanggal 13 April 2022
4. 571/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022 pada tanggal 13 April 2022
5. 596/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022 pada tanggal 20 April 2022
6. 622/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022 pada tanggal 23 April 2022
7. 636/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022 pada tanggal 25 April 2022

perihal permohonan ijin penelitian, maka Prodi Ners memberikan ijin untuk pelaksanaan penelitian tersebut kepada mahasiswa:

NO	NAMA	NIM	JUDUL PROPOSAL
9.	Ratna Juli Syas Kristin Laia	032018029	Gambaran resiliensi pada mahasiswa tahun pertama di STIKes Santa Elisabeth Medan
10.	Adelaide Netanya Yessika Rumaepa	032018051	Hubungan <i>self control</i> dengan adiksi <i>smartphone</i> pada mahasiswa STIKes Santa Elisabeth Medan
11.	Marsalindah Versada Manik	032018075	Hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa Prodi S1 Keperawatan tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan tahun 2022
12.	Ruth May Stephanie Olivia Simanullang	032018016	Gambaran pengetahuan tentang bantuan hidup dasar mahasiswa Ners tingkat 3 STIKes Santa Elisabeth Medan
13.	Monica Noviyanti Br Surbakti	032018025	Hubungan <i>peer group support</i> dan lingkungan belajar dan motivasi belajar mahasiswa ners tingkat 2 STIKes Santa Elisabeth Medan
14.	Betti Delima Purba	032018079	Hubungan motivasi belajar dengan kecemasan mahasiswa dalam menghadapi OSCE pada mahasiswa tingkat 2 Prodi Ners di STIKes Santa Elisabeth Medan tahun 2022

Prodi Ners juga menyampaikan bahwa penelitian tersebut telah selesai dilaksanakan pada bulan April 2022. Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih kami.

Hormat kami,
Ketua Prodi Ners
STIKes Santa Elisabeth Medan



Lindawati F. Tampubolon, Ns., M.Kep.



STIKes Santa Elisabeth Medan



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 19 April 2022

Nomor : 587/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022

Lamp. : -

Hal : Permohonan Ijin Uji Validitas

Kepada Yth.:

Lindawati Farida Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep

Kaprodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

di-

Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Ibu untuk memberikan ijin uji validitas untuk mahasiswa tersebut di bawah.

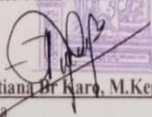
Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

NO	N A M A	NIM	JUDUL PENELITIAN
1.	Dawinda Br Marbun	032018020	Gambaran Kepuasan Mahasiswa Tingkat 3 Prodi Ners Selama Pembelajaran Daring STIKes Santa Elisabeth Medan 2022
2.	Marsalindah Versada Manik	032018075	Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Tingkat 3 di STIKes Santa Elisabeth Medan tahun 2022
3.	Evan Juniman Putra Lahagu	032018095	Hubungan Posisi dan Lama Duduk dengan Keluhan <i>Low Back Pain</i> Selama Kuliah <i>Online</i> pada Mahasiswa Tingkat II Prodi Ners di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022
4.	Risa Br Tarigan	032018084	Hubungan Teknik Relaksasi Nafas Dalam Dengan Ansietas Mahasiswa Tingkat IV Dalam Menyusun Skripsi di Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

STIKes Santa Elisabeth Medan


Mestiana Br Kara, M.Kep., DNSc
Ketua

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Peringgal

STIKes Santa Elisabeth Medan

Hasil output uji validitas dan reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan Akademik

Pernyataan X1	Nilai R hitung (pearson correlation)	Nilai α (Sig. 2 tailed)	Keputusan
P1	,357	,053	Valid
P2	,946	,000	Valid
P3	,823	,000	Valid
P4	,942	,000	Valid
P5	,971	,003	Valid
P6	,956	,018	Valid
P7	,925	,000	Valid
P8	,957	,000	Valid
P9	,933	,000	Valid
P10	,974	,000	Valid
P11	,970	,000	Valid
P12	,969	,000	Valid
P13	,957	,000	Valid
P14	,965	,005	Valid
P15	,967	,000	Valid
P16	,961	,000	Valid
P17	,968	,000	Valid
P18	,918	,000	Valid
P19	,970	,000	Valid
P20	,975	,000	Valid
P21	,950	,000	Valid
P22	,907	,000	Valid
P23	,893	,000	Valid
P24	,939	,000	Valid
P25	,947	,000	Valid

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	96.8
Excluded ^a	1	3.2
Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel : Nilai reliabilitas *kualitas layanan akademik* menggunakan *Pearson Product* (n=30)



STIKes Santa Elisabeth Medan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.993	25

STIKes Santa Elisabeth Medan

STIKes Santa Elisabeth Medan

LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Lili Suryani Tumanggor, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Profesi : Dosen

Setelah membaca, menelaah dan mencermati instrument penelitian berupa lembar Skala kualitas pelayanan akademik yang akan digunakan dalam penelitian berjudul “ Hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa Prodi S1 keperawatan tingkat 3 di stikes santa Elisabeth medan tahun 2022”. Yang dibuat oleh :

Nama : Marsalindah Versada manik

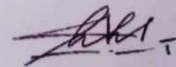
Nim : 032018075

Prodi : S1 Keperawatan

Fakultas : STIKes Santa Elisabeth Medan

Medan , 6 April 2020

Expert



Lili Suryani Tumanggor, S.Kep.,Ns.,M.Kep

STIKes Santa Elisabeth Medan

LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Mardiaty barus,S.Kep.,Ns.,M.Kep

Profesi : Dosen

Setelah membaca, menelaah dan mencermati instrument penelitian berupa lembar Skala kualitas pelayanan akademik yang akan digunakan dalam penelitian berjudul “ Hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa Prodi S1 keperawatan tingkat 3 di stikes santa Elisabeth medan tahun 2022”. Yang dibuat oleh :

Nama : Marsalindah Versada manik

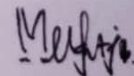
Nim : 032018075

Prodi : S1 Keperawatan

Fakultas : STIKes Santa Elisabeth Medan

Medan , 6 April 2020

Expert



Mardiaty barus,S.Kep.,Ns.,M.Kep

STIKes Santa Elisabeth Medan

LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Indra H Peranginangin, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Profesi : Dosen

Setelah membaca, menelaah dan mencermati instrument penelitian berupa lembar Skala kualitas pelayanan akademik yang akan digunakan dalam penelitian berjudul “ Hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa Prodi S1 keperawatan tingkat 3 di stikes santa Elisabeth medan tahun 2022”. Yang dibuat oleh :

Nama : Marsalindah Versada manik

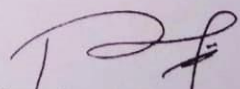
Nim : 032018075

Prodi : S1 Keperawatan

Fakultas : STIKes Santa Elisabeth Medan

Medan , 6 April 2020

Expert



Indra H Peranginangin, S.Kep.,Ns.,M.Kep



STIKes Santa Elisabeth Medan

Medan, 28 Maret 2022

Kepada Yth:

Sr. M. Felicitas FSE, M.Kep., DNSc
Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan
di
Tempat.

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MarsalindahManik
Nim : 032018075
Prodi : S1 Ilmu Keperawatan

Dengan ini mengajukan permohonan untuk meminta izin untuk menggunakan kuesioner tentang kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa, dimana Judul saya tentang **"Hubungan Kualitas layanan Akademik dengan kepuasan mahasiswa Tingkat 3 Prodi S1 Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022"**


Demikian permohonan ini saya ajukan atas perhatian dan kebaikan Suster saya ucapkan terima kasih.

Mahasiswa Pemohon,


Marsalindah Manik
NIM: 032018075



STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes SANTA ELISABETH MEDAN
PROGRAM STUDI NERS
Jl. Bunga Terompet No. 115, Kel. Sempakata Nec. Medan Selayang
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131
E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id
PRODI NERS

Medan 24 Mei 2022


No : 41 Ners/STIKes/V/2022
Lampiran : -
Hal : Persetujuan dan Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth:
Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan
Di
Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan Surat STIKes dengan nomor:
1. 522/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022
2. 048/Ners/STIKes/IV/2022
3. 596/STIKes Ners-Penelitian/IV/2022
4. 048/Ners STIKes/IV/2022
5. 042 Ners STIKes/IV/2022
6. 132/Ners/STIKes/IV/2022
7. 622/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022
8. 625/stikes/Ners_penelitian/IV/2022
9. 596/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022
10. 668/STIKes Ners-Penelitian/IV/2022
11. 544/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022
12. 059/Ners/STIKes/V/2022
13. 675/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022
14. 030/Ners/STIKes/Penelitian/IV/2022
15. 048/Ners/STIKes/IV/2022
16. 622/STIKes/Ners-Penelitian/IV/2022
17. 048/Ners STIKes/IV/2022

Perihal permohonan ijin penelitian, maka Prodi Ners Memberikan ijin untuk pelaksanaan penelitian tersebut kepada mahasiswa:

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Tomy Ginting	032018017	Pengaruh Latihan Fartlek Terhadap Peningkatan VO2max Pada Mahasiswa Laki-Laki Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022
2	Ratna Juli Syas Kristin	032018029	Gambaran Resiliensi Pada Mahasiswa Tahun Pertama Di Stikes St Elisabeth Medan
3	Cindy Anelis Harefa	032018044	Hubungan Body Image Dengan Kepercayaan Diri Mahasiswa Ners Tingkat 3 Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022
4	Tri Agatha Sherlin	032018056	Hubungan Pengetahuan Dengan Kepatuhan Protokol Kesehatan Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid 19 Pada Mahasiswa Tingkat III Prodi Ners Akademik Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022
5	Meirlin sahetapy	032018006	Judul " Literarute Review Hubungan Tingkat Stres Dengan Kinerja Dosen Tahun 2022
6	Tulus Setiawan Harefa	032018054	Gambaran Resiko Penularan Covid-19 Menggunakan Self Assesmen Inarisk Pada Mahasiswa Di Stikes Santa Elisabeth Medan
7	Marsalindah manik	032018075	Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Tingkat 3 Prodi S1 Keperawatan Di Stikes Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.
8	Deslima	032018102	Gambaran Kemampuan Mahasiswa Ners Tahap Akademik



STIKes Santa Elisabeth Medan

Hasil output data demografi

usia responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 19=20tahun	39	45.9	45.9	45.9
+ 21 tahun	46	54.1	54.1	100.0
Total	85	100.0	100.0	

jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid perempuan	76	89.4	89.4	89.4
laki-laki	9	10.6	10.6	100.0
Total	85	100.0	100.0	

agama responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kristen protestan	63	74.1	74.1	74.1
khatolik	22	25.9	25.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

c dan kepuasan mahasiswa

KUALITAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	63	74.1	74.1	74.1
cukup	18	21.2	21.2	95.3
kurang	4	4.7	4.7	100.0
Total	85	100.0	100.0	

KEPUASAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat puas	29	34.1	34.1	34.1
puas	56	65.9	65.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Kualitas pelayanan akademik * kepuasan mahasiswa

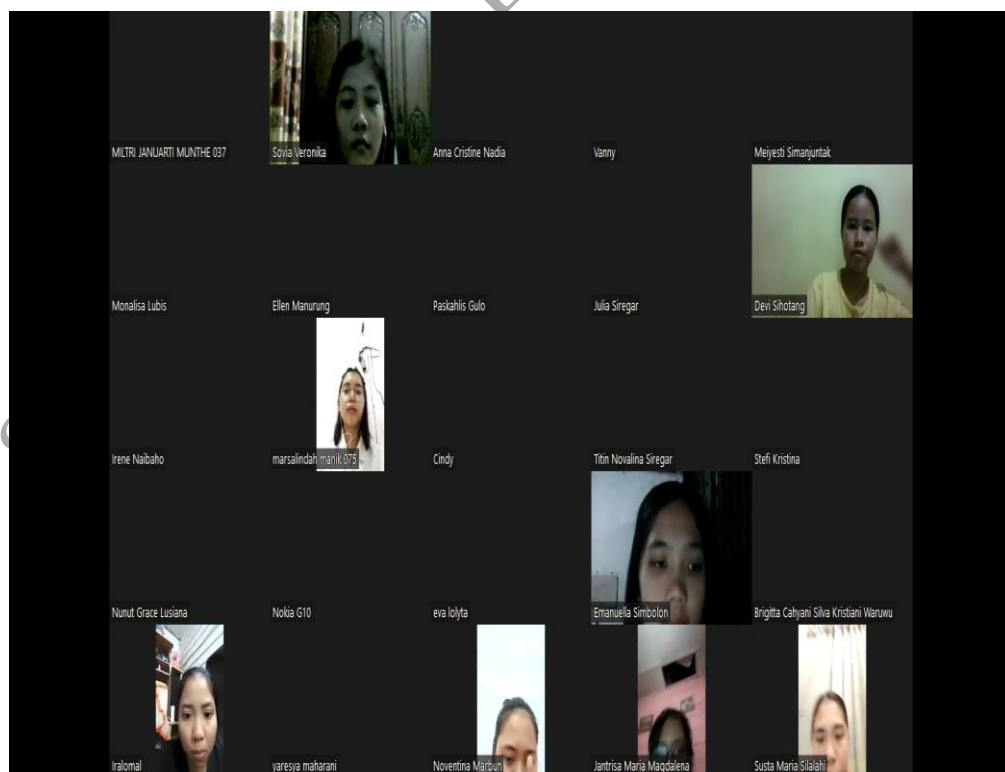
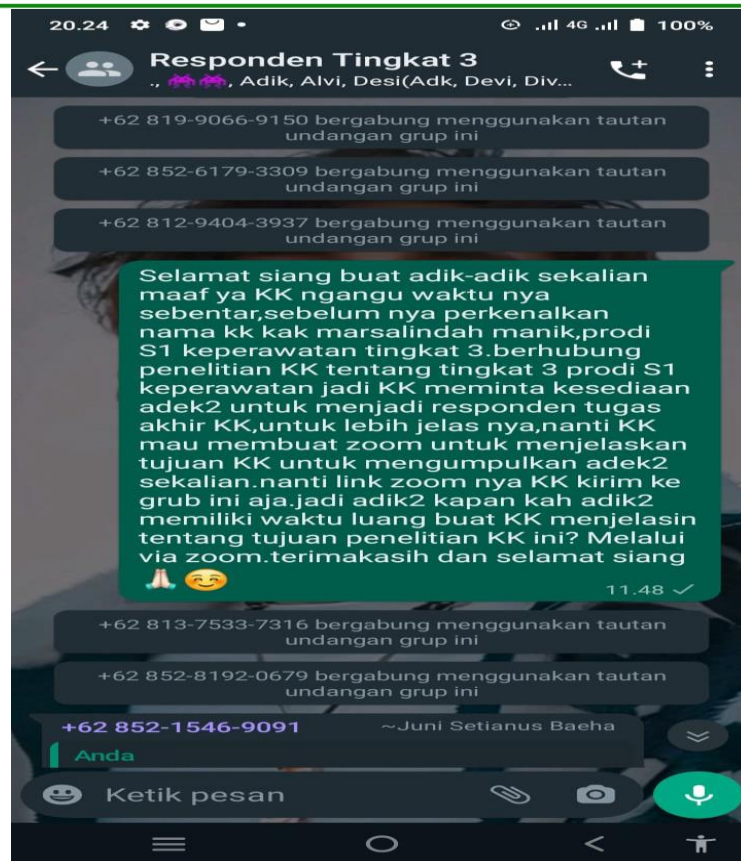


STIKes Santa Elisabeth Medan

Correlations

			KUALITAS	KEPUASAN
Spearman's rho	KUALITAS	Correlation Coefficient	1.000	.125
		Sig. (2-tailed)	.	.254
		N	85	85
	KEPUASAN	Correlation Coefficient	.125	1.000
		Sig. (2-tailed)	.254	.
		N	85	85

STIKes Santa Elisabeth Medan












STIKes Santa Elisabeth Medan

LAPORAN BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Marsalindah Versada Manik
NIM : 032018075
Judul : Hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa Prodi S1 keperawatan tingkat 3 di stikes santa Elisabeth medan tahun 2022
Nama Pembimbing I : Ice Septriani Saragih, Ns., M.Kep
Nama Pembimbing II : Ernita Rante Rupang, Ns., M.Kep
Nama Penguji III : Friska Ginting, Ns., M.Kep

NO	HARI/ TANG GAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEM I	PEM II	PEN GUJI III
1.	Senin, 16 Mei 2022	Ice Septriani Saragih, Ns., M.Kep	Konsul Skripsi: 1. Konsul Bab 5 Pembahasan Hasil 2. Konsul Bab 6 Kesimpulan dan Saran			
2.	Selasa, 17 Mei 2022	Ice Septriani Saragih, Ns., M.Kep	Konsul Skripsi: 1. Konsul Bab 5 Pembahasan Hasil 2. Konsul Bab 6 Kesimpulan dan Saran			
3.	Rabu, 18 Mei 2022	Ice Septriani Saragih, Ns., M.Kep	Konsul Skripsi: 1. Konsul Bab 5 Pembahasan Hasil 2. Konsul Bab 6 Pembahasan Hasil			
4.	Kamis, 19 Mei 2022	Ernita Rante Rupang, Ns., M.Kep	Konsul Skripsi: 1. Konsul Bab 5 Pembahasan Hasil 2. Konsul Bab 6 Pembahasan Hasil			

NO	HARI/ TANG GAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEM I	PEM II	PEN GUJI III
5.	Jumat, 20 Mei 2022	Ice Septriani Saragih, Ns.,M.Kep	Konsul Skripsi: 1. Sistematika Penulisan 2. ACC Sidang Skripsi			
6.	Jumat, 20 Mei 2022	Sr. Ernita Rante Rupang, Ns., M.Kep	Konsul Skripsi: 3. Sistematika Penulisan 4. ACC Sidang Skripsi			
7.	Sabtu, 04 Juni 2022	Friska Ginting, Ns., M.Kep	1. Revisi Pembahasan Bab 5 dan Bab 6 2. Sistematika Penulisan 3. Konsul Abstrak			
8.	Senin, 06 Juni 2022	Friska Ginting, Ns., M.Kep	Konsul Skripsi: 1. Pembahasan Bab 5 dan Bab 6 2. Konsul Abstrak 3. ACC Jilid Skripsi			
9.	Selasa, 07 Juni 2022	Ice Septriani Saragih, Ns.,M.Kep	Konsul Skripsi: 1. Revisi Pembahasan Bab 5 2. Konsul Abstrak 3. Sistematika Penulisan			
10	Rabu, 08 Juni 2022	Sr. Ernita Rante Rupang, Ns., M.Kep	Konsul Skripsi: 1. Revisi Pembahasan Bab 5 dan 6			
11	Kamis, 09 Juni 2022	Ice Septriani Saragih, Ns.,M.Kep	Konsul Skripsi: 1. Konsul Pembahasan Bab 5 bab 6			

NO	HARI/ TANG GAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEM I	PEM II	PEN GUJI III
			2. ACC Jilid Skripsi			
12	Kamis, 09 Juni 2022	Dr. Ernita Rante Rupang, Ns., M.Kep	Konsul Skripsi: 1.Konsul Pembahasan Bab 5 bab 6 2.ACC Jilid Skripsi			