

yusti wally

SKRIPSI YG MAU DI TRUNITIN.docx

-  10000
-  DATA SKRIPSI DAN KTI 2024-2025
-  Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3345358995

Submission Date

Sep 20, 2025, 12:32 PM GMT+7

Download Date

Sep 20, 2025, 12:34 PM GMT+7

File Name

SKRIPSI_YG_MAU_DI_TRUNITIN.docx

File Size

111.2 KB

30 Pages

3,858 Words

25,266 Characters

13% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 11%  Internet sources
 - 14%  Publications
 - 4%  Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

11%	 Internet sources
14%	 Publications
4%	 Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
	ejournal.poltekkesjakarta1.ac.id	8%
2	Student papers	
	Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan	2%
3	Publication	
	Ni Nyoman Kasihani, Rini Widyastuti, Indrayati Fadjeri, Emini Emini. "HUBUNGAN...	1%
4	Internet	
	es.scribd.com	1%
5	Student papers	
	Universitas Muslim Indonesia	<1%

SKRIPSI**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PRAKTIK KLINIK DENGAN
KEPUASAN MAHASISWA DI JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES MAKASSAR****OLEH :****YUSTIA WALLY MUNA****PO714261211113****KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA****POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR****PROGRAM SARJANA TERAPAN****PRODI TERAPI GIGI****TAHUN 2025**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

1 Jurusan Keperawatan Gigi merupakan salah satu pendidikan tinggi vokasi yang menghasilkan tenaga kesehatan. Menjaga kualitas pelayanan kepada mahasiswa merupakan bagian dari sistem penjaminan mutu agar pendidikan yang diselenggarakan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

1 Salah satu universitas yang mengatur layanan di bidang pendidikan kesehatan adalah Politeknik Kesehatan. Klien dari sebuah institusi pendidikan adalah mahasiswanya. Salah satu faktor krusial yang perlu

dinilai secara rutin adalah kepuasan mahasiswa agar dapat terus meningkatkan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Klinik perawatan gigi dan mulut Departemen Keperawatan Gigi menawarkan layanan praktik berkualitas tinggi yang membantu proses pembelajaran, yang sangat penting karena merupakan kebutuhan mendasar bagi mahasiswa. Gedung, klinik, meja, kursi, serta materi dan media iklan merupakan contoh peralatan dan perlengkapan yang secara langsung digunakan dan membantu proses pendidikan, khususnya proses pembelajaran. Kursi gigi, unit gigi, alat penakar, alat penyembuh ringan, kecepatan rendah/tinggi, alat sterilisasi, sistem pembuangan limbah, perlengkapan perawatan gigi, dan perlengkapan lainnya adalah alat yang memudahkan pekerjaan di klinik. Fasilitas tambahan termasuk tempat parkir, toilet, ruang tunggu, perpustakaan, ruang loker, instalasi alat/bahan, dan banyak lagi yang secara halus membantu dalam proses pendidikan di klinik. (Yuniarly et al., 2018)

Persepsi seseorang terhadap pekerjaannya bisa jadi positif atau negatif. Hal ini dikenal sebagai kepuasan. Perasaan seseorang tentang pekerjaan mereka tercermin dalam tingkat kepuasan mereka. Hal ini termanifestasi sebagai sikap yang baik atau buruk terhadap pekerjaan seseorang dan semua aspek di tempat kerja. Ada dua cara untuk melihat hal-hal yang mempengaruhi kepuasan: motivator internal dan eksternal. Fasilitas adalah salah satu dari sekian banyak elemen yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Infrastruktur dan kemampuan lingkungan sekitar untuk

menunjukkan eksistensinya kepada dunia luar, termasuk fasilitas fisik (bangunan), peralatan, dan perlengkapan, disebut sebagai fasilitas. Yang termasuk fasilitas dapat mencakup hal-hal seperti peralatan, perlengkapan, dan ruang kerja.(Yuniarly et al., 2018)

Ketika harapan mahasiswa dan layanan aktual yang mereka terima selaras, mereka menunjukkan sikap yang baik terhadap institusi pendidikan tinggi, yang dikenal sebagai kepuasan mahasiswa.

Lima dimensi indikator kualitas layanan menurut Kolter dan Keller (Khansa, 2020) . yaitu keandalan (Relability), Keandalan adalah terkait kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; ketanggapan (Responsiveness), yaitu Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan dari institusi kepada mahasiswa; Jaminan adalah profesionalisme, pengetahuan teknis, dan kompetensi instruktur, personel laboratorium, dan petugas klinik dalam memberikan arahan dan bantuan selama praktik klinik.; empati (Empathy), Empati adalah Kepuasan mahasiswa berkorelasi secara signifikan dengan rasa kepedulian, respon positif, dan hubungan positif antara supervisor dan personel klinik.; berwujud (tangibles), Bukti fisik yang dapat diamati oleh mahasiswa selama layanan praktik klinik Jurusan Keperawatan Gigi dikenal sebagai komponen layanan bukti langsung (tangibles).

Indeks data yang mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan UIN Sunan Kalijaga menunjukkan hasil yang positif. Berdasarkan

perhitungan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM), kelima dimensi layanan sudah berada di antara 62,51 dan 81,25. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kualitas layanan sudah bergerak ke dalam rentang BAIK.(Husein et al., 2020)

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti di Poltekkes Kemenkes Makassar jurusan kesehatan gigi D4 tingkat 2 berjumlah 84 dan tingkat 3 berjumlah 97. Jumlah dental unit 18, 2 sterilisasi alat dan 2 Autoclave serta 17 phantom

Dengan merujuk pada penjelasan diatas, penulis tertarik untuk menjalankan penelitian mengenai “Hubungan Kualitas Layanan Praktik Klinik dengan Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan kualitas layanan praktik klinik dengan kepuasan mahasiswa di jurusan kesehatan gigi Poltekkes Kemenkes Makassar

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan praktik klinik dengan kepuasan mahasiswa di jurusan kesehatan gigi Poltekkes Kemenkes Makassar

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui faktor kepuasan mahasiswa terhadap layanan praktik klinik dari dimensi kehandalan .
- b. Untuk mengetahui faktor kepuasan mahasiswa terhadap layanan praktik klinik dari dimensi ketanggapan
- c. Untuk mengetahui faktor kepuasan mahasiswa terhadap layanan praktik klinik dari dimensi jaminan
- d. Untuk mengetahui faktor kepuasan mahasiswa terhadap layanan praktik klinik dari dimensi empati
- e. Untuk mengetahui faktor kepuasan mahasiswa terhadap layanan praktik klinik dari dimensi tangible

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap:

1. Manfaat bagi peneliti

Sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar sarjana terapan serta dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti sebelumnya

2. Manfaat bagi institusi

Dapat digunakan sebagai salah satu bahan evaluasi bagi setiap sistem layanan praktik klinik di Poltekkes Kemenkes Makassar

3. Manfaat bagi mahasiswa

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan Peningkatan kualitas layanan praktik klinik sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Tahun dan Judul penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Ni yoman Kasihani, Rini Widyastuti, Indrayati fadjeri dan Emini	Hubungan Kualitas Layanan Praktik Klinik dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Keperawatan Gigi (2021)	Observasional dengan Rancangan <i>Cross sectional</i>	Sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap layanan klinik. Dimensi kualitas layanan klinik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa. Variabel Jaminan memiliki hubungan terbesar dengan kepuasan mahasiswa.	Persamaan: Penelitian ini meneliti mengenai hubungan kualitas layanan praktik klinik dengan kepuasan mahasiswa Perbedaan: Pada sampel penelitian terdapat perbedaan dan pada lokasi penelitian terdapat perbedaan di mana penelitian berlokasi di Poltekkes Kemenkas Jakarta 1 sedangkan penelitian ini berlokasi di Poltekkes

					Kemenkes Makassar
--	--	--	--	--	----------------------

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Layanan

Kualitas menurut Ibrahim dalam (Putri et al., 2023) Strategi bisnis yang mendasar adalah layanan, yang menciptakan produk atau jasa untuk memenuhi permintaan dan kepuasan pelanggan internal dan eksternal, baik secara terang-terangan maupun terselubung. Istilah “layanan” sering digunakan. Salah satu metrik untuk mengukur kinerja layanan adalah kualitas produk atau layanan. Vendor dapat dikatakan berhasil menarik minat dan perhatian jika pelanggan merasa senang dan puas dengan produk yang dijual.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Khansa, 2020) mengemukakan terdapat lima indikator kualitas layanan antara lain:

1. Keandalan (Reliability)

Kemampuan kampus untuk memberikan layanan secara tepat dan konsisten seperti yang dijanjikan merupakan komponen utama keandalan. Dalam hal ini, layanan klinik yang ditawarkan oleh instruktur yang berperan sebagai mentor dalam praktik klinik, administrator laboratorium yang memasok alat dan perlengkapan yang diperlukan, dan keandalan staf teknis dalam memperbaiki fasilitas yang bermasalah..

2. Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan adalah memberikan layanan dengan cepat dan baik yaitu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh

dosen, instruktur klinik atau petugas klinik dalam menanggapi layanan selama praktik klinik sedang berlangsung

3. Jaminan (Assurance)

adalah kemampuan instruktur, staf laboratorium, dan petugas klinik untuk memberikan bimbingan dan dukungan selama praktik klinis dengan profesionalisme, keahlian teknis, dan kompetensi..

4. Empati (Empathy)

Kepuasan mahasiswa berkorelasi secara signifikan dengan empati, yang didefinisikan sebagai perasaan kepedulian, tanggapan positif, dan hubungan yang baik antara supervisor dan personil klinik.

5. Berwujud (Tangibles)

Layanan konkrit adalah bukti nyata yang dapat diamati oleh mahasiswa ketika Departemen Keperawatan Gigi memberikan layanan praktik klinik.

B. Praktik Klinik

Klinik adalah jenis fasilitas perawatan kesehatan yang mengatur penyediaan layanan medis dasar atau spesialis untuk individu. Salah satu organisasi perawatan kesehatan masyarakat adalah klinik spesialis gigi dan mulut komprehensif yang terpusat dan saling terintegrasi (mencakup delapan jenis spesialisasi gigi yang ada), meskipun tidak semuanya memiliki standar dan kualitas layanan yang sama. Dengan semakin banyaknya jumlah klinik di Indonesia dan meningkatnya permintaan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas tinggi dengan harga

yang terjangkau, klinik-klinik tersebut harus berusaha keras untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Untuk melakukan hal ini, mereka harus memenuhi harapan pelanggan, standar teknis, dan layanan berkualitas..(Aprilia, 2022)

Salah satu pendekatan pembelajaran profesional yang mendorong pembelajaran yang berfokus pada pasien dan skenario dunia nyata-yaitu interaksi antara pendidik, mahasiswa, dan pasien-adalah pembelajaran klinis. Melalui penggunaan beberapa kemampuan kognitif dan psikomotorik yang diperlukan untuk memberikan perawatan pasien berkualitas tinggi, praktik klinis dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan teoretis mereka dalam pembelajaran.(Fadhilah et al., 2021)

1. Tujuan praktik klinik (Fadhilah et al., 2021)

- a. Berikan kesempatan kepada siswa untuk menggunakan apa yang telah mereka pelajari untuk memberikan perawatan klien yang sebenarnya.
- b. Mengembangkan kapasitas siswa untuk menunjukkan perilaku yang dimulai di lingkungan perawatan kesehatan yang otentik.
- c. Berikan kesempatan kepada siswa untuk mempraktikkan kerja sama tim dalam rangka mengoptimalkan proses pemberian layanan.
- d. Berikan mahasiswa gambaran seperti apa dunia kerja itu.

2. Kegiatan praktik klinik mahasiswa jurusan kesehatan gigi

a. Praktikum penambalan gigi

Menempatkan bahan tambal ke dalam lubang gigi yang telah dibersihkan dengan pengeboran dikenal sebagai penambalan gigi. Pengeboran dilakukan untuk menghilangkan dan membersihkan struktur gigi yang telah dirusak oleh asam yang dihasilkan oleh bakteri. Untuk mengembalikan gigi ke fungsi normalnya setelah struktur yang rusak ini dihilangkan, lubang yang baru harus ditambal. Selain itu, penambalan ini juga dapat menghentikan kerusakan gigi lebih lanjut, sehingga dapat menghindari pencabutan gigi. Bahan penambal gigi tersedia dalam berbagai pilihan. Komposit, ionomer kaca, dan amalgam adalah bahan yang paling sering digunakan oleh dokter gigi.. (Haryani et al., 2023)

b. Praktikum pencabutan gigi

Tujuan pencabutan gigi adalah untuk mencabut gigi dari soketnya, baik dengan atau tanpa membuka jaringan lunak dan keras. Setelah gigi dicabut, luka tidak hanya mempengaruhi mukosa tetapi juga merusak tulang alveolar, jaringan keras. Luka akibat pencabutan gigi pasti akan melalui fase penyembuhan, sama seperti luka lainnya. Proses ini meliputi penutupan soket dan pembentukan kembali tulang alveolar, yang ditandai dengan kalsifikasi jaringan ikat dan pengendapan osteoid yang dimulai pada hari ke 7 hingga Perkembangan tutup jaringan yang kuat yang akan menutupi jalan

masuk marginal soket sangat penting untuk perbaikan soket..(Haryani et al., 2023)

c. Praktikum scaling gigi

Scaling merupakan tindakan perawatan untuk menghilangkan plak, kalkulus dan stain pada permukaan mahkota dan akar gigi. Root planing merupakan suatu tindakan untuk membersihkan dan menghaluskan permukaan akar dari jaringan nekrotik maupun sisa bakteri dan produknya yang melekat pada permukaan akar (sementum). (Prihandini & Faizah, 2022)

C. Kepuasan Mahasiswa

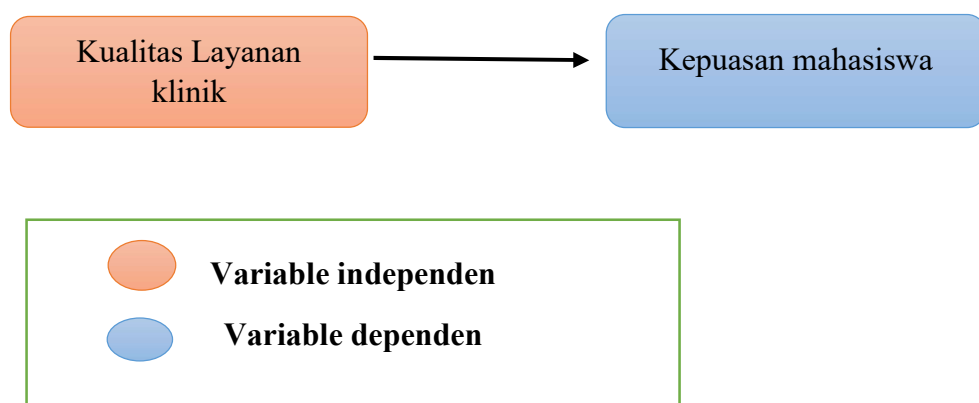
Istilah “puas” berasal dari kata “satisfied”, yang menandakan bahwa Anda sudah merasa cukup atau keinginan terdalam Anda telah terpenuhi (Saputri et al., 2023)

Dalam pendidikan tinggi, mahasiswa adalah pelanggan, dan pengorbanan finansial dan waktu yang mereka lakukan untuk menutupi semua biaya kuliah harus ditimbang dengan kebahagiaan yang mereka terima dari institusi. Oliver mendefinisikan kepuasan sebagai kondisi emosional seseorang setelah membandingkan harapannya dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kesenjangan antara harapan dan pencapaian yang dirasakan adalah apa yang menentukan apakah siswa puas atau tidak. Tidak mungkin untuk mengabaikan betapa pentingnya kepuasan pengguna terhadap layanan pendidikan bagi kemajuan pendidikan tinggi. Karena mahasiswa adalah pengguna layanan utama untuk kelangsungan hidup

sebuah perguruan tinggi, maka kepuasan mereka sangatlah penting. Hal ini karena tingkat kepuasan mahasiswa akan mempengaruhi tingkat loyalitas mereka terhadap perguruan tinggi. Mahasiswa atau pengguna layanan yang setia akan menjadi keuntungan besar bagi perguruan tinggi karena mereka akan dengan senang hati memberi tahu orang lain tentang hal itu dan memberikan ulasan yang bagus.,(Hanitha et al., 2024)

Ketika harapan mahasiswa dan layanan aktual yang mereka terima selaras, mereka menunjukkan sikap yang baik terhadap institusi pendidikan tinggi, yang dikenal sebagai kepuasan mahasiswa. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan puas atau senang yang dimiliki oleh mahasiswa ketika mereka menerima layanan dari suatu perguruan tinggi karena telah sesuai dengan harapan mereka (Saputri et al., 2023).

D. Kerangka Konsep



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian observasional dengan rancangan cross sectional study, dilakukan pada bulan Februari- April 2025 di Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar. Penelitian dilakukan pada mahasiswa D4 yang sudah melakukan praktik klinik.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Seluruh mahasiswa D4 yang sudah melakukan praktik klinik di Poltekkes Kemenkes Makassar

2. Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *purposive sampling* dimana pemilihan sampel berdasarkan pada suatu kriteria tertentu dalam suatu populasi.

Kriteria yang diperhatikan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

a. Inklusi :

- 1) Mahasiswa D4 jurusan gigi
- 2) Yang sudah melakukan praktik klinik

b. Eksklusi

- 1) Mahasiswa yang belum mempelajari MK praktik klinik
- 2) Yang tidak mengisi form

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Poltekkkes Kemenkes Makassar Jurusan Kesehatan Gigi

2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan pada pelaksanaan penelitian ini adalah mulai bulan Februari 2025 sampai dengan bulan April 2025

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (Independen)

Pada penelitian ini yang dilakukan variabel inependenya adalah kualitas layanan praktik klinik

2. Variabel Terikat (dependen)

Pada penelitian yang dilakukan variabel dependennya adalah tingkat kepuasan mahasiswa

E. Definisi Operasional Variabel

NO	VARIABEL	DEFINISI VARIABEL	ALAT UKUR	SKALA UKUR
1.	Variabel Independen (bebas) : Tingkat kepuasan mahasiswa	Tingkat kepuasan mahasiswa jurusan kesehatan gigi adalah rasa puas mahasiswa terhadap layana praktik klinik dibedakan menjadi sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), tidak puas (2), dan sangat tidak puas (1)	Kuesioner	Ordinal

2	Variable Dependen (terikat) : Kualitas layanan praktik klinik	• Dimensi Kehandalan Dimensi layanan Kehandalan (reliability) adalah terkait kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini layanan klinik yang diberikan dosen sebagai pembimbing dalam praktek klinik, pranata laboratorium dalam melayani peralatan dan bahan-bahan yang diperlukan serta kehandalan tenaga teknis dalam memperbaiki fasilitas yang bermasalah. • Dimensi Ketanggapan Dimensi layanan ketanggapan adalah memberikan layanan dengan cepat dan baik yaitu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh dosen, penata laboratorium dan petugas klinik dalam menanggapi dan layanan selama praktik klinik yang dilaksanakan • Dimensi Jaminan pengetahuan keterampilan, dan profesionalisme dan keahlian teknis dosen, pranata laboratorium dan petugas klinik dalam melakukan bimbingan dan layanan selama praktek klinik dilaksanakan • Dimensi Empati Dimensi layanan empati yaitu rasa peduli, respon positif dan hubungan baik antara pembimbing dan petugas klinik juga diperoleh hasil memiliki	kuesioner	Ordinal
---	---	--	-----------	---------

		hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa. • Dimensi Tangibles Dimensi layanan bukti langsung merupakan bukti fisik yang dapat dilihat oleh mahasiswa dalam penyelenggaraan layanan praktek klinik yang dilaksanakan oleh Jurusan Keperawatan Gigi. Bukti fisik yang dapat diamati adalah adanya fasilitas dental unit beserta peralatan pemeriksaan dan perawatan kesehatan gigi yang tersedia di klinik. Tersedianya ruang tunggu pasien dan ruang layanan klinik yang bersih dan nyaman		
--	--	---	--	--

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

F. Jenis dan Teknik Pengumpulan data

1. Jenis Data

Data primer yaitu data penelitian yang diambil secara langsung dari sampel yang akan diteliti

2. Pengolahan Data

Data penelitian diolah menggunakan program SPSS

3. Penyajian Data

Data penelitian akan disajikan dalam bentuk tabel

G. Instrument Penelitian

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, tehnik pengumpulan data menggunakan koesioner chorome tertutup, yaitu pertanyaan yang

sudah disediakan alternatif jawabannya, sehingga responden hanya memilih satu jawaban yang di anggap paling sesuai.

H. Prosedur Penelitian

1. Mengajukan surat izin Penelitian kepada Jurusan Kesehatan gigi Poltekkes Kemenkes Makassar
2. Melakukan uji validitas dan realibilitas dan di lampirkan uji validitas dan realibilitas kuesioner
3. Mengurus layak etik penelitian
4. Memberikan informed consent kepada mahasiswa tingkat D4 untuk persetujuan menjadi sampel
5. Semua mahasiswa tingkat D4 Jurusan Kesehatan gigi untuk pengisian kuesioner
6. Link kuesioner diberikan hanya kepada mahasiswa D4 yang sudah melakukan praktik klinik
7. Data hasil kuesioner dikumpulkan kemudian dilakukan pengolahan data

I. Analisa Data

Analisis data menggunakan ChiSquare, untuk melihat apakah ada hubungan antara dimensi kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Telah dilakukan penelitian mengenai Hubungan Kualitas Layanan Praktik Klinik Dengan Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar.

4.1 Tabel Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah		Puas		Sangat Puas	
	N	%	N	%	N	%
Perempuan	98	91,6%	16	16,3%	82	83,7%
Laki-laki	9	8,4%	1	11,1%	8	88,9%
Total	107	100,0%	17	100,0%	90	100,0%

Berdasarkan distribusi pada tabel 4.1 menunjukkan karakteristik responden yang perempuan sebanyak 98 (91,6%) orang dan yang laki –laki sebanyak 9(8,4%) orang . Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa responden paling banyak adalah perempuan dengan jumlah 98 (91,6%) orang.

4.2 Tabel Distribusi Responden berdasarkan Semester

Semester	Nilai		Puas		Sangat Puas	
	N	%	N	%	N	%
Semester 3-4	25	23,4%	4	16,0%	21	84,0%
Semester 5-6	46	43,0%	4	8,7%	42	91,3%
Semester 7-8	36	33,6%	10	27,8%	26	72,2%
total	107	100,0%	18	100,0%	89	100,0%

Berdasarkan distribusi pada tabel 4.2 menunjukkan karakteristik responden yang semester 3-4 sebanyak 25 (23,4%) orang, yang semester 5-6 sebanyak 46 (43,0%) orang dan yang semester 7-8 sebanyak 36 (33,6%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa responden paling banyak adalah yang semester 5-6 dengan jumlah 46 (43,0%) orang

4.3 Tabel Distribusi Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah		Puas		Sangat Puas	
	N	%	N	%	N	%
<20	23	21,5%	5	27,7%	18	78,3%
>20	84	78,5%	12	14,3%	72	85,7%
Total	107	100,0	17	100,0%	88	100,0%

Berdasarkan distribusi pada tabel 4.3 menunjukkan karakteristik responden yang berusia <20 tahun sebanyak 23 (21,5%) orang, yang ber usia >20 sebanyak 84 (78,5%) orang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa responden paling banyak adalah yang berusia >20 tahun dengan jumlah 84 (78,5%) orang

Dimensi kualitas layanan	Tingkat kepuasan					Total	QR 95%CI	P Value
	STP	TP	CP	P	SP			
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)			
Khandalan	0	0	0	8 (7,5%)	99 (92,5%)	107 (100%)	11.000 (5.900-20.508)	.000
Ketanggapan	0	0	0	12 (11,2%)	95(88,8%)	107(100%)	19.000 (8.095-44.593)	.000
Jaminan	0	0	0	13 (12,1%)	94 (87,9%)	107(100%)	23.500 (9.008-61.30)	.000
Empati	0	0	0	15 (14,0%)	92 (86,0%)	107(100%)	46.000 (11.680-181.163)	.000
Tangibles	0	0	0	16 (15,0%)	91 (85,0%)	107(100%)	91.000 (12.958-639.077)	.000

4.4 Hasil Analisa ChiSquare Dimensi Kualitas Layanan dengan Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis Chi-Square pada Tabel 4.4 bahwa seluruh komponen dalam dimensi kualitas layanan klinik yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan tangibles memiliki hasil p value < 0,05, sehingga kelima dimensi tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa

4.5 Tabel Hasil Seleksi Kandidat Bivarian

No	Komponen	P value
1	Kehandalan	.000
2	Ketanggapan	.000
3	Jaminan	.000
4	Empati	.000
5	Tangibles	.000

Berdasarkan table 4.5 terdapat 5 variabel yang masuk dalam regresi logistik yaitu seluruh variabel dimensi kualitas layanan menunjukkan adanya hubungan kualitas layanan praktik klinik dengan kepuasan mahasiswa di jurusan kesehatan gigi poltekke kemenkes Makassar

4.6 Tabel Dimensi Paling Dominan

Untuk menentukan dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan mahasiswa, digunakan pendekatan kombinasi dari nilai Pearson Chi-Square, korelasi Pearson R, dan Risk Estimate dari hasil uji bivariate

Variabel	Chi-Square	Pearson R	Risk Estimate	Tingkat dominasi
Tangible	99.599	0.965	91.000	Paling dominan
Empati	92.395	0.929	46.000	Sangat tinggi
Jaminan	78.342	0.856	23.500	Tinggi
Ketanggapan	71.554	0.818	19.000	Cukup tinggi
Kehandalan	45.775	0.654	11.000	Relatif paling rendah

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi tangible (bukti fisik) merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan

mahasiswa. Dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti fasilitas fisik, kelengkapan alat, kebersihan, dan kenyamanan sarana praktik.

B. Pembahasan

1 Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dimensi kualitas layanan praktik klinik dengan tingkat kepuasan mahasiswa di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar. Lima dimensi kualitas layanan yang digunakan adalah kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible) berdasarkan kerangka SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

Berdasarkan data, mayoritas responden adalah perempuan dan berdasarkan semester, mayoritas responden berasal dari semester 5-6. Berdasarkan usia, mayoritas berusia lebih dari 20 tahun. Karakteristik ini mencerminkan bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa tingkat menengah hingga akhir yang sudah memiliki pengalaman praktik

Kehandalan adalah kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang akurat dan sesuai janji. Dalam penelitian ini, dimensi keandalan memiliki p-value 0,000 yang berarti signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini didukung oleh penelitian Modifikasi SERVQUAL di IIUM Malaysia (2024), yang menunjukkan keandalan sebagai faktor penting dalam kepuasan layanan praktik klinik

D'Cunha dan Suresh (2015) dalam penelitiannya di India menunjukkan bahwa *reliability* menjadi salah satu dimensi paling krusial dalam menentukan kepuasan pasien di rumah sakit. Temuan ini diperoleh melalui aplikasi SERVQUAL dan analisis kepuasan 100 pasien rumah sakit umum, yang dapat dijadikan pembandingan kuat untuk praktik klinik di lingkungan

Ketanggapan mencakup kesiapan dan kecepatan staf dalam memberikan bantuan dan informasi. Mahasiswa merasa puas atas sikap cepat tanggap dari dosen pembimbing dan petugas klinik. Hal ini konsisten dengan temuan Hasil studi menunjukkan bahwa dimensi *ketanggapan* terkait kecepatan staf menanggapi kebutuhan pasien menjadi aspek krusial yang memengaruhi kepuasan. Walaupun konteksnya pasien, hal ini relevan dengan mahasiswa yang berpraktik klinik, karena kesiapan dosen/petugas klinik merespons kebutuhan mereka berhubungan erat dengan kepuasan proses belajar Meilizza, F., et al. (2022)

Dimensi Jaminan mencakup kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas staf pengajar dan petugas klinik. Penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa merasa yakin dan aman terhadap layanan yang diberikan. Temuan ini diperkuat oleh hasil dari Kasihani et al. (2021), yang menyebutkan bahwa *assurance* adalah dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam praktik klinik

Dimensi empati berkaitan dengan sejauh mana petugas klinik dan dosen menunjukkan perhatian pribadi, memahami kebutuhan mahasiswa, dan menjalin hubungan baik. Studi dari MDPI (2023) di Kroasia menunjukkan bahwa mahasiswa merasa lebih puas ketika mereka diperlakukan dengan empati oleh dokter dan staf klinik. Selain itu, jurnal oleh Alnajid, Haskas, & Fauziah (2023) juga menunjukkan pentingnya pendekatan empati dalam praktik klinik mahasiswa keperawatan, di mana hubungan interpersonal yang baik memengaruhi kepuasan secara keseluruhan.

Dimensi tangibles Tangible (Bukti Fisik) Dimensi tangible menjadi yang paling dominan memengaruhi kepuasan. Ketersediaan alat, fasilitas dental unit, kebersihan, dan kenyamanan ruang praktik sangat memengaruhi penilaian mahasiswa. Hasil ini konsisten dengan penelitian Ghanbarzadegan et al. (2018) yang menemukan bahwa mahasiswa memberikan perhatian tinggi terhadap kondisi fisik sarana praktik. Amalita et al. (2021) juga menekankan pentingnya fasilitas fisik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan Tabel 4.6, nilai Chi-Square untuk dimensi tangible adalah yang tertinggi (99,599), dengan nilai Pearson R sebesar 0,965 dan Risk Estimate mencapai 91,000. Hal ini menguatkan bahwa aspek-aspek fisik sangat berpengaruh dalam membentuk persepsi kepuasan. Mahasiswa merasa lebih nyaman dan termotivasi ketika fasilitas yang tersedia memadai, bersih, dan

mendukung kegiatan praktik klinik secara optimal., institusi sebaiknya menaruh perhatian lebih pada peningkatan sarana dan prasarana fisik di klinik serta mempertahankan kualitas interpersonal dari dosen dan tenaga pendidik agar kepuasan mahasiswa tetap tinggi.

Jonkisz et al. (2022) dalam penelitiannya di beberapa negara Asia menggunakan metode SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas layanan medis. Hasil kajian menunjukkan adanya gap nyata antara harapan dan persepsi pada lima dimensi, termasuk responsiveness. Temuan ini sangat relevan dengan kondisi layanan praktik klinik karena menekankan perlunya manajemen kualitas dan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara kualitas layanan praktik klinik dengan kepuasan mahasiswa di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar, dapat disimpulkan bahwa

1. Hubungan kualitas layanan praktik klinik yang diberikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Dimensi kualitas layanan kehandalan menunjukkan adanya hubungan yang bermakna dengan kepuasan mahasiswa
3. Dimensi kualitas layanan ketanggapan menunjukkan adanya hubungan yang bermakna dengan kepuasan mahasiswa
4. Dimensi kualitas layanan jaminan menunjukkan adanya hubungan yang bermakna dengan kepuasan mahasiswa
5. Dimensi kualitas layanan empati menunjukkan adanya hubungan yang bermakna dengan kepuasan mahasiswa
6. Dimensi kualitas layanan tangible menunjukkan adanya hubungan yang bermakna dengan kepuasan mahasiswa.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil Pihak institusi diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan praktik klinik, terutama dari segi kehandalan layanan, seperti menjamin ketersediaan alat dan bahan praktik serta pengaturan jadwal yang tertib agar mendukung kelancaran kegiatan praktik mahasiswa.
2. Dosen dan instruktur klinik diharapkan dapat lebih mengedepankan sikap yang responsif dan empati terhadap mahasiswa, baik dalam memberikan bimbingan, bersikap ramah, maupun merespons kebutuhan mahasiswa secara cepat dan tepat selama praktik berlangsung.
3. Mahasiswa diharapkan berperan aktif dalam memberikan umpan balik terhadap layanan praktik klinik yang diterima. Hal ini akan sangat membantu pihak institusi dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar dapat menggali faktor-faktor lain di luar dimensi kualitas layanan, seperti pengaruh lingkungan belajar, beban akademik, dan kondisi psikologis mahasiswa, untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kepuasan mahasiswa.

