

**PENGARUH PERSEPSI MUTU PEMBELAJARAN
PRAKTEK LABORATORIUM KEBIDANAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI PROGRAM STUDI
KEBIDANAN MAGELANG POLTEKKES SEMARANG
TAHUN 2007**



TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan
mencapai derajat Sarjana S2**

**Program Studi
Ilmu Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi
Administrasi Kebijakan Kesehatan
Minat
Manajemen Kesehatan Ibu dan Anak**

Oleh

Sri Winarsih

NIM : E4A005039

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
20067**

**PENGARUH PERSEPSI MUTU PEMBELAJARAN
PRAKTEK LABORATORIUM KEBIDANAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI PROGRAM STUDI
KEBIDANAN MAGELANG POLTEKKES SEMARANG
TAHUN 2007**



ARTIKEL

**Untuk memenuhi persyaratan
mencapai derajat Sarjana S2**

**Program Studi
Ilmu Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi
Administrasi Kebijakan Kesehatan
Minat
Manajemen Kesehatan Ibu dan Anak**

Oleh

Sri Winarsih

NIM : E4A005039

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2007**

**Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Manajemen Kesehatan Ibu dan Anak
Universitas Diponegoro
2007**

ABSTRAKSI

Sri Winarsih

Pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007

101 hal + 28 tabel + 5 gambar + 3 lampiran

Program Studi Kebidanan Magelang merupakan pendidikan yang berpedoman pada Kurikulum Nasional tahun 2002, yang berorientasi pada perkembangan IPTEK dan perkembangan profesi. Perkuliahan dilakukan baik secara teori maupun praktek, baik praktek di laboratorium maupun di lapangan. Praktek laboratorium dilakukan untuk membelajarkan kemampuan pengetahuan afektif dan psikomotor. Prodi Kebidanan Magelang telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pembelajaran laboratorium, tetapi masih menimbulkan keluhan dari mahasiswa. Pengukuran mutu PBL dilakukan melalui pengukuran persepsi tentang kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa di Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang.

Penelitian ini dilakukan di Prodi Kebidanan Magelang, dengan jenis penelitian *observational* dan pendekatan waktu *cross sectional*. Sampel yang digunakan dengan proportional sample sebanyak 168 mahasiswa. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi mahasiswa tentang kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud dalam PBL, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan mahasiswa.

Hasil uji *multivariate* dengan menggunakan *regresi logistic* menunjukkan variabel wujud berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai $p : 0,000$, yang dapat diartikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa harus dilakukan peningkatan fasilitas fisik (wujud) dalam PBL. Beberapa hal yang masih perlu diperhatikan antara lain : perlu penambahan dosen, pengembangan metode PBL, pembagian jadwal tugas yang jelas bagi petugas laboratorium, pertemuan mahasiswa dengan pengelola dan dosen Prodi Kebidanan Magelang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa karena persepsi wujud mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka Prodi Kebidanan Magelang harus meningkatkan wujud (bukti fisik) untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan meliputi pengaturan ruang laboratorium yang luas, terang dan nyaman , pemenuhan alat yang mencukupi, dan penempatan alat yang rapi.

Kata kunci : persepsi mutu, Praktek Laboratorium Kebidanan, kepuasan
Kepustakaan : 33 (1982 – 2006)

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG.

Dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.¹ Untuk pelaksanaan pendidikan tersebut dibutuhkan kurikulum yang dapat memberikan arah bagi satuan pendidikan tertentu. Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi, dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu .¹

Pendidikan Diploma III Kebidanan dalam menyelenggarakan pendidikan berpedoman pada kurikulum nasional tahun 2002, yang berorientasi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perkembangan profesi dan penyusunannya mengacu pada kompetensi Inti Bidan Indonesia. Kompetensi Inti Bidan Indonesia tersebut terbagi menjadi 5 kelompok kompetensi yang disesuaikan dengan kelompok mata kuliah yang diatur dalam Surat Keputusan Mendiknas 232 / U / 2000.

Adapun kelima kelompok kompetensi tersebut antara lain ²:

1. Mengembangkan diri sebagai bidan profesional yang berkepribadian Indonesia

2. Menerapkan konsep dan prinsip serta keilmuan dan ketrampilan yang mendasari profesionalisme bidan dalam memberikan asuhan dan pelayanan kebidanan
3. Melaksanakan asuhan kebidanan secara profesional kepada wanita dalam siklus kehidupannya (remaja, pra perkawinan, ibu hamil, ibu bersalin, nifas, klimakterium, menopause dan masa antara, asuhan neonatus, bayi dan anak balita) di semua tatanan pelayanan kesehatan di institusi dan komunitas.
4. Mengembangkan sikap profesional dalam praktek kebidanan , komunikasi interpersonal dan konseling serta menjalin kerjasama dalam tim kesehatan.
5. Memberikan pelayanan kebidanan dengan mempertimbangkan kultur dan budaya setempat, dengan melakukan upaya promosi dan prevensi kesehatan reproduksi melalui pendidikan kesehatan, pemberdayaan wanita, keluarga serta masyarakat dengan tidak mengabaikan aspek kuratif dan rehabilitatif.

Berdasarkan kompetensi tersebut maka diharapkan lulusan Pendidikan Diploma Kebidanan menguasai ilmu pengetahuan, teknologi, ketrampilan dan sikap serta perilaku sebagai bidan professional.

Program Studi Kebidanan Magelang menyelenggarakan pendidikan Diploma III Kebidanan yang berdasarkan pada aturan Sistem Pendidikan Nasional dan Kurikulum Nasional Pendidikan Diploma III Kebidanan. Perkuliahan dilakukan secara teori maupun praktek, baik praktek di laboratorium maupun praktek lapangan. Praktek laboratorium adalah strategi pembelajaran atau bentuk pembelajaran yang digunakan untuk membelajarkan secara bersama – sama kemampuan psikomotorik

(ketrampilan), pengertian (pengetahuan), dan afektif (sikap) yang menggunakan sarana laboratorium.³ Untuk pelaksanaan pembelajaran praktek laboratorium kebidanan ini selain dosen, membutuhkan keterlibatan petugas laborat dan pengelola Prodi Kebidanan Magelang. Seperti yang diatur dalam kurikulum nasional Pendidikan Diploma III Kebidanan dinyatakan bahwa 1 SKS (Satuan Kredit Semester) Praktek setara dengan 2 kali 60 menit atau 120 jam perminggu². Salah satu tujuan praktek laboratorium adalah memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan dan mengintegrasikan pengetahuan dan ketrampilan yang telah dipunyai sebelumnya secara nyata dalam praktek⁴. Mata kuliah yang membutuhkan praktek laboratorium di laboratorium Prodi Kebidanan Magelang adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Mata Kuliah yang dilakukan Praktek Laboratorium di Laboratorium Kebidanan Magelang

No	Mata Kuliah	Penempatan	Jumlah SKS
1	Ketrampilan Dasar Praktik Klinik	Semester 1	3
2	Asuhan Kebidanan I (Kehamilan)	Semester 3	4
3	Asuhan Kebidanan II (Persalinan)	Semester 3	4
4	Asuhan Kebidanan III (Nifas)	Semester 3	2
5	Asuhan Kebidanan Neonatus,bayi dan anak balita	Semester 3	4
6	Asuhan Kebidanan IV (Patologi)	Semester 4	2
7	Pelayanan KB	Semester 4	3
8	Asuhan Kebidanan IV(Patologi)	Semester 5	3

Sumber: Kurikulum Nasional Pendidikan Diploma Kebidanan tahun 2002

Untuk dapat menghasilkan tenaga bidan yang mempunyai kompetensi sesuai dengan yang diharapkan tersebut maka sangatlah dibutuhkan pengelolaan pendidikan yang berkualitas. Kualitas suatu produk baik barang maupun jasa dapat menentukan tingkat kepuasan para pelanggannya. Yang dimaksud dengan kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka.⁵ Sedang yang

dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan – harapannya⁶. Pengukuran tingkat kepuasan sangat erat kaitannya dengan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggannya (mahasiswa). Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dilakukan melalui pengukuran persepsi pelanggan tentang jasa yang diterima (memuaskan atau mengecewakan), termasuk juga lamanya waktu pelayanan⁷. Yang dimaksud dengan persepsi adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, memberi, serta meraba (kerja indra) disekitar kita⁸

Terdapat lima faktor dominan atau penentu mutu layanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan, termasuk didalamnya adalah kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran laboratorium kebidanan. Kelima faktor tersebut adalah⁵:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)
3. Kepastian (*Assurance*).
4. Empati (*Emphaty*)
5. Berwujud (*Tangibel*)

Seperti yang disampaikan oleh pengelola Prodi Kebidanan Magelang bahwa Prodi Kebidanan Magelang harus meningkatkan mutu atau kualitas dalam layanan pendidikan karena tingginya persaingan dalam memperoleh calon mahasiswa, termasuk didalamnya adalah peningkatan kualitas pembelajaran di laboratorium kebidanan untuk dapat menghasilkan lulusan yang mempunyai kompetensi sesuai dengan kurikulum. Kompetensi mahasiswa dapat dicapai melalui praktek

di laboratorium maupun di lahan praktek (praktek lapangan). Mahasiswa yang mempunyai kompetensi sesuai dengan kurikulum akan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik pada waktu praktek di lapangan. Apabila pelayanan yang diberikan baik (sesuai dengan kompetensi yang harus dimiliki) maka akan dapat membantu pemerintah dalam rangka menurunkan Angka Kematian Ibu maupun Angka Kematian Bayi. Apabila tidak dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas maka akan tersaingi oleh Akademi Kebidanan swasta yang sudah sangat banyak berdiri di lingkungan propinsi Jawa Tengah. Terlebih lagi pada tahun 2008 di Program Studi Kebidanan Magelang akan didirikan Program Diploma IV Kebidanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas tersebut di Prodi Kebidanan Magelang terutama yang berkaitan dengan pembelajaran laboratorium, pihak Prodi Kebidanan Magelang telah melakukan upaya – upaya antara lain :

1. Meningkatkan anggaran pembelian peralatan yang bersumber dana dari masyarakat.
2. Menyediakan *checklist* untuk prosedur – prosedur yang dibutuhkan dalam pembelajaran laboratorium
3. Menambah dosen dengan latar belakang bidan untuk mengampu mata kuliah yang berhubungan langsung dengan kompetensi – kompetensi yang harus dikuasai oleh mahasiswa bidan
4. Dibentuk koordinator laboratorium untuk lebih memantau keberadaan laboratorium kebidanan termasuk tenaga pelaksana harian dan peralatan yang dibutuhkan untuk pembelajaran laboratorium kebidanan yang ada.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 40 mahasiswa semester V pada bulan Desember 2006 dapat diketahui bahwa mahasiswa merasakan ruangan yang kurang mencukupi untuk praktikum, alat – alat praktikum yang masih cukup terbatas dan jadwal praktek laboratorium yang kadang kala bersamaan antara mata kuliah satu dengan yang lain, sehingga salah satu kelas harus melaksanakan praktek di ruang kelas. Keluhan – keluhan dari mahasiswa antara lain :

1. Semua mahasiswa (100 %) menyatakan bahwa sebanyak 7 buah (50 %) boneka bayi dengan kondisi kepala terlepas dari badan, model panggul untuk mekanisme persalinan sebanyak 1 buah (14 %) rusak dan 4 buah (57 %) tidak dapat digunakan untuk pembelajaran proses persalinan, tetapi pengelola Prodi Kebidanan Magelang belum segera melakukan perbaikan terhadap peralatan yang rusak tersebut.
2. Sebanyak 40 (100 %) mahasiswa menyatakan bahwa mereka tidak diperkenankan untuk meminjam peralatan untuk belajar di kost atau di rumah.
3. Sebanyak 24 mahasiswa (60 %) menyatakan ruang laboratorium yang kurang luas

Harapan mahasiswa dapat melakukan praktek laboratorium sesuai dengan teori yang telah didapat, tetapi karena kondisi alat yang rusak sehingga terjadi hambatan untuk tercapainya tujuan pembelajaran yang baik.

Di Prodi Kebidanan Magelang terdapat fasilitas laboratorium bahasa dan laboratorium komputer, tetapi dalam penelitian ini tidak diteliti karena tidak berhubungan langsung dengan praktek mahasiswa dalam menghadapi pasien pada waktu mahasiswa praktek dilapangan baik rumah sakit maupun puskesmas.

Keadaan ini dapat menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa selama proses belajar mengajar. Selain keluhan – keluhan diatas, selama ini di Prodi Kebidanan Magelang belum pernah melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan dalam peningkatan pelayanan pendidikan untuk merebut pangsa pasar calon mahasiswa dimasa yang akan datang.

Mulai awal tahun 2007 di seluruh Jurusan dan Program Studi lingkungan Poltekkes Semarang sedang menggalakkan Gugus Kendali Mutu. Prodi Kebidanan Magelang sebagai salah satu Prodi di lingkungan Poltekkes Semarang menindaklanjuti program Gugus Kendali Mutu tersebut dengan membentuk tim Gugus Kendali Mutu yang melibatkan dosen dan staf Prodi Kebidanan Magelang. Lingkup Gugus Kendali Mutu dilakukan pada seluruh bagian termasuk didalamnya adalah bagian Koordinator I (PBM), dan pembelajaran laboratorium sebagai salah satu bagian dari Koordinator I (Kurikulum / PBM).

Pada tanggal 12 Maret 2007 telah dilaksanakan sarasehan yang diikuti oleh seluruh *civitas akademika* Prodi Kebidanan Magelang. Dan salah satu permasalahan yang dikemukakan mahasiswa adalah masih kurangnya peralatan laboratorium yang digunakan praktek laboratorium kebidanan dan pelayanan dari petugas laboratorium yang masih dirasakan kurang memuaskan mahasiswa.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diketahui bahwa dalam rangka meningkatkan kompetensi mahasiswa bidan maka dilakukan proses belajar mengajar secara teori maupun praktek termasuk praktek

laboratorium yang bertujuan untuk membelajarkan kemampuan *kognitif*, *afektif* dan *psikomotor* dengan menggunakan sarana laboratorium .

Di Prodi Kebidanan Magelang telah melakukan upaya – upaya antara lain :

1. Meningkatkan anggaran pembelian peralatan yang dananya berasal dari masyarakat.
2. Menyediakan *checklist* untuk prosedur – prosedur yang dibutuhkan dalam pembelajaran laboratorium
3. Menambah dosen dengan latar belakang bidan untuk mengampu mata kuliah yang berhubungan langsung dengan kompetensi yang harus dikuasai oleh mahasiswa bidan
4. Dibentuk koordinator laboratorium untuk lebih memantau keberadaan laboratorium kebidanan termasuk tenaga pelaksana harian dan peralatan yang dibutuhkan untuk pembelajaran laboratorium kebidanan yang ada.
5. Tersedia ruang laboratorium dan peralatan yang dapat digunakan untuk pelaksanaan pembelajaran laboratorium.

Tetapi keadaannya belum dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa karena masih terbatasnya tempat, jumlah dan kondisi beberapa alat yang rusak dan belum diperbaiki antara lain sebanyak 50 % boneka yang rusak, model panggul untuk mekanisme persalinan sebanyak 1 buah (14 %) rusak dan 4 buah (57 %) tidak dapat digunakan untuk pembelajaran proses persalinan, 40 (100 %) mahasiswa menyatakan bahwa mereka tidak diperkenankan untuk meminjam peralatan untuk belajar di kost atau dirumah, sebanyak 24 mahasiswa (60 %) menyatakan ruang laboratorium yang kurang luas , serta terlebih lagi apabila jadwal praktek

laboratorium bersamaan dengan lebih dari satu kelas pada waktu yang bersamaan.

C. PERTANYAAN PENELITIAN.

Berdasarkan latar belakang diatas maka pertanyaan penelitiannya adalah bagaimana pengaruh persepsi mutu pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa ?

D. TUJUAN PENELITIAN.

1. Tujuan umum

Mengetahui pengaruh persepsi mutu pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa di Prodi Kebidanan Magelang.

2. Tujuan khusus

- a) Mendiskripsikan persepsi mutu yang meliputi kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud .
- b) Mendiskripsikan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran laboratorium kebidanan.
- c) Menganalisis hubungan persepsi mahasiswa tentang kehandalan p dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa.
- d) Menganalisis hubungan persepsi mahasiswa tentang daya tanggap dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasaan mahasiswa.
- e) Menganalisis hubungan persepsi mahasiswa tentang kepastian dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa.

- f) Menganalisis hubungan persepsi mahasiswa tentang empati dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa.
- g) Menganalisis hubungan persepsi mahasiswa tentang wujud dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa.
- h) Menganalisis pengaruh kehandalan, daya tanggap, kepastian , empati, dan wujud dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan secara bersama – sama terhadap kepuasan mahasiswa.
- i) Mendiskripsikan jenis program dan tempat tinggal mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat.

Menambah khasanah bahan bacaan tentang persepsi mutu pembelajaran laboratorium. terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Bagi institusi Prodi Kebidanan Magelang.

- a) Sebagai bahan masukan dalam pengembangan metode, sarana dan peralatan laboratorium serta sumber daya manusia terutama tenaga dosen dengan latar belakang bidan.
- b) Sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan terutama bidang pembelajaran laboratorium kebidanan.

3. Bagi peneliti.

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah diperoleh kedalam pengalaman langsung dalam melaksanakan penelitian dibidang persepsi mutu pembelajaran praktek laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa.

F. KEASLIAN PENELITIAN.

Beberapa penelitian yang serupa dengan penelitian yang penulis lakukan adalah :

Tabel 1.2. Keaslian Penelitian.

Nama peneliti	Judul	Fokus penelitian & unit analisis	Metode / jenis	Analisa Data
Akhmad Rizani	Pengaruh faktor persepsi mahasiswa dalam pengelolaan ruang Rawat Inap terhadap Kepuasan mahasiswa dalam praktek klinik Keperawatan di RSUD Ulin Banjar Tahun 2006	Variabel bebas : faktor persepsi mahasiswa dalam pengelolaan rawat inap Variabel terikat : kepuasan mahasiswa Unit analisis : mahasiswa	Observasional, pendekatan cross sectional, bersifat kuantitatif	Univariat Bivariat Multivariat
Yuliva	Penerapan pembelajaran laboratorium terhadap Mata Ajar Teknik Keperawatan Dasar di Akademi Kebidanan Klaten Tahun 2001	Menggambarkan pelaksanaan penerapan metode demonstrasi dan atau simulasi dalam menunjang proses pembelajaran di Akademi Kebidanan Depkes Klaten khususnya pada Mata Ajar 203 Unit analisis : mahasiswa	Observasi onal, pendekatan Cross sectional, kuantitatif	Deskriptif univariat
Nurhidayati	Persepsi mahasiswa PSIK terhadap Metoda Pembelajaran Keterampilan Keperawatan di Skill's Lab Fakultas Kedokteran UGM Yogyakarta tahun 2002	Mendiskripsikan perbedaan persepsi mahasiswa PSIK terhadap metode pembelajaran keterampilan keperawatan di Skill's Lab yang meliputi instruktur, proses dan fasilitas yang ada di FK UGM Yogyakarta Unit analisis : mahasiswa	Observasi onal, pendekatan cross sectional	Uji Anova (perbedaan persepsi)
Sri Winarsih	Pengaruh persepsi Mutu pembelajaran laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa di Prodi Kebidanan Magelang	Variabel bebas : persepsi kehandalan, daya tanggap, kepastian empati dan wujud dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan. Variabel terikat : kepuasan mahasiswa Unit analisis : mahasiswa	Observasional, pendekatan cross sectional	Univariat Bivariat Multivariat (regresi logistic)

G. RUANG LINGKUP

1. Ruang lingkup materi : penelitian ini dirancang untuk mengungkap pengaruh persepsi mutu pembelajaran laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa
2. Ruang lingkup sasaran : sasaran dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang
3. Ruang lingkup keilmuan : penelitian ini dilakukan dalam lingkup mutu pembelajaran laboratorium dan manajemen sumber daya manusia Kesehatan.
4. Ruang lingkup metode : metode yang digunakan adalah survai secara *observasional* dengan pendekatan *cross sectional*.
5. Ruang lingkup lokasi : penelitian ini akan dilakukan di Prodi Kebidanan Magelang.
6. Ruang lingkup waktu : penelitian ini dilakukan mulai bulan Februari 2007 sampai dengan Agustus 2007.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. MUTU ATAU KUALITAS.

1. Pengertian mutu atau kualitas.

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan mutu atau kualitas antara lain :

- a. Mutu adalah tingkat kesempurnaan suatu produk / jasa⁹.
- b. Mutu adalah *expertise* , atau keahlian dan keterikatan yang selalu dicurahkan kepada pekerjaan.⁹
- c. Mutu adalah kegiatan tanpa salah dalam melakukan pekerjaan.⁹
- d. Mutu / kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁰
- e. *Quality is the extent to which products meet the requirements of people who use them.*⁷

Jadi suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya⁷. Berbagai teknik pengukuran mutu dapat memberikan indeks mutu mengenai proses bisnis, proses pengadaan produk berupa barang atau jasa. Ukuran mutu sering terfokus pada obyektif atau indeks keras, tetapi akhir-akhir ini terjadi kecenderungan untuk menggunakan suatu ukuran yang subyektif atau “*soft measures*” sebagai indikator mutu. Ukuran ini disebut lunak (*soft*) karena ukuran ini berfokus pada persepsi dan sikap (*perceptions dan attitudes*) daripada hal – hal yang konkret yang sering disebut kriteria obyektif. Pengukuran lunak ini meliputi kuesioner kepuasan pelanggan

untuk menentukan persepsi dan sikap pelanggan mengenai mutu barang atau jasa yang mereka beli, termasuk juga kuesioner sikap karyawan yang memungkinkan untuk mengetahui persepsi mereka mengenai kepuasan dalam bekerja. Karena mutu ditentukan oleh kenyataan, apakah barang / jasa memenuhi kebutuhan pelanggan, pengukuran mutu didalam perusahaan jasa mungkin lebih baik diukur dengan menggunakan persepsi pelanggan tentang jasa yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Berbeda dengan industri pengolahan, mutu dapat diperkirakan dengan indeks obyektif (pengukuran keras) seperti ukuran suku cadang (sekian cm panjang atau lebarnya , sekian kg beratnya), sektor jasa tidak dapat diukur dengan cara demikian karena jasa tidak terlihat (*intangible*) tidak seperti barang yang terlihat (*tangible*)⁷

2. Pengembangan dimensi mutu.

Terdapat lima faktor dominan atau penentu dalam mutu pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan. Kelima faktor tersebut, terdapat dalam lima dimensi pokok yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan yaitu :¹¹

a. Kehandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan .

Reliability mencakup 2 hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti bahwa perusahaan memberikan pelayanan secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan , misalnya penyediaan sarana yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat ?

c. Kepastian (*assurance*)

Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Dimensi kepastian / *assurance* ini merupakan gabungan dari dimensi :

- 1) Kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
- 2) Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- 3) Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal – hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

d. Empati (*emphaty*)

Yaitu kemudahan dalam melaksanakan hubungan , komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dimensi *emphaty* ini merupakan gabungan dari dimensi :

- 1) Akses (*accses*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan.
- 2) Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.

3) Pemahaman kepada pelanggan (*Understanding the Customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

e. Berwujud (*tangibles*)

Yaitu bukti fisik dari pelayanan , bisa berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dan sarana komunikasi.

3. Faktor – faktor kunci sukses dalam meningkatkan kualitas layanan.¹⁰

a. Mendengarkan suara pelanggan (*Listening the voices of Customer*)

Riset terhadap pelanggan menyatakan bahwa kekuatan dan kelemahan pelayanan perusahaan berasal dari perspektif orang – orang yang merasakannya, sedangkan riset terhadap non pelanggan menyatakan bagaimana *competitor* memberikan pelayanan yang selanjutnya digunakan sebagai dasar perbandingan. Dengan mendengarkan suara pelanggan secara sistematis (*Systemic Listening*) akan mengarahkan pembuat keputusan untuk bisa membuat keputusan yang berhubungan dengan atribut pelayanan.

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

Dari 5 dimensi mutu layanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*, maka *reliability* adalah karakteristik yang paling penting menilai kualitas pelayanan, sedangkan 4 faktor lain memberikan kerangka kerja memahami apa yang diharapkan pelanggan.

c. Memberikan *Basic Service*.

Basic service sangat erat dengan *reliabilitas*. Pelanggan menginginkan *basic service*, mengharapkan pelayanan yang fundamental dan bukan sekadar janji-janji.

d. *Service Design*

Service design melibatkan pandangan *holistic* terhadap sistem pelayanan disamping pengelolaan lebih akurat.

e. Pemulihan (*recovery*).

Seringkali perusahaan kurang mendorong pelanggan mencoba memecahkan masalah yang ada, tidak memberikan otoritas karyawan untuk memecahkan masalah dengan segera, tidak melakukan investasi sistim komunikasi dan informasi waktu resolusi masalah pelayanan. Banyak pelanggan tidak puas dan tidak mengadu secara langsung karena tidak mengetahui prosedurnya. Perusahaan dapat mengatasi keengganan dan memperbaiki *recovery service* dengan tiga cara :

- 1) Mendorong pelanggan mengadu dan membuat mudah prosedurnya.
- 2) Merespon secara cepat dan personal.
- 3) Mengembangkan sistim resolusi masalah.

f. *Surprising customer*.

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

g. *Fair play*.

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

h. *Teamwork*

Perusahaan harus aktif membina *teamwork* yang melibatkan orang-orang dari berbagai bidang fungsional. Untuk itu diperlukan pertemuan-pertemuan untuk membangun komunikasi, memiliki tujuan bersama, berbagai pengalaman, penetapan sistem imbalan yang langsung dikaitkan dengan hasil / kinerja, sistem pelatihan *cross training employee* dari berbagai segi dalam rantai pelayanan.

i. *Employee Research.*

Employee research sama pentingnya dengan *customer research*, karena : karyawan adalah pelanggan internal dan mereka orang-orang yang bisa menilai kualitas pelayanan internal. Karena kualitas pelayanan eksternal dipengaruhi oleh kualitas pelayanan internal , maka pengukuran kualitas pelayanan adalah sangat esensial, karyawan memberikan atau menawarkan pandangan-pandangan mengenai kondisi-kondisi yang diperkirakan bisa menurunkan kualitas pelayanan organisasi serta *employee research* juga membantu sistem peringatan awal, karena pekerja lebih mengetahui rahasia sistem *delivery* pelayanan.

j. *Servant Leadership.*

Memperbaiki kualitas pelayanan melibatkan dan membutuhkan tipe kepemimpinan khusus yang disebut *servant leadership*. *Servant leader* dituntut mampu melayani, membantu para pekerja, mengarahkan para pekerja untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

B. KEPUASAN

1. Pengertian kepuasan.

Pengertian kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka⁵. Yang dimaksud kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).¹²

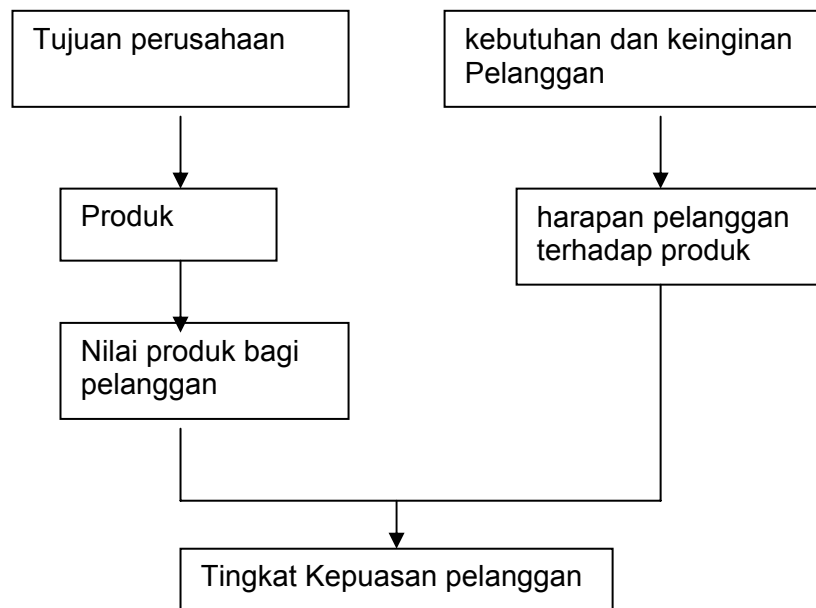
Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.⁶

Kepuasan pelanggan yang terjadi, dapat memberikan beberapa manfaat antara lain : hubungan antara institusi dengan pelanggan menjadi harmonis, memberi dasar yang baik bagi pembelian (kegiatan) ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan dan laba yang diperoleh dapat meningkat.¹²

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah kontinum yang bergerak dari tidak puas ke arah sangat puas.

Konsep kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut:¹²

Gambar 2.2. Konsep kepuasan pelanggan.



2. Survei Kepuasan Pelanggan.⁶

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei baik melalui post, telepon maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan atau umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) yang positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara, yaitu¹⁰

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan :
 “Ungkapkan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan X pada skala sebagai berikut : sangat tidak puas, tidak puas, *indeferen*, puas, sangat puas “(*Directly reported satisfaction*)

- b. Responden juga diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived satisfaction*)
 - c. Metode lain adalah dengan meminta responden untuk menuliskan masalah masalah yang mereka miliki dengan penawaran dari perusahaan dan untuk menuliskan perbaikan – perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*)
 - d. Selain itu responden juga dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya suatu elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing - masing elemen (*importance / performance ratings*).
3. Sepuluh 10 kunci sukses dalam pengukuran kepuasan pelanggan ¹⁰
- a. Frekuensi.
Setiap perusahaan perlu melakukan survai formal mengenai kepuasan pelanggannya paling sedikit setiap 60 – 90 hari sekali dan juga diadakan survai informal paling sedikit sebulan sekali.
 - b. Format.
Sebaiknya yang melakukan survai formal adalah pihak ketiga diluar perusahaan. Hasil yang diperoleh harus disampaikan kepada semua pihak dalam organisasi. Setiap keluhan dari pelanggan juga harus diketahui oleh semua jajaran organisasi, baik manajemen maupun karyawan.
 - c. Isi (*content*)
Sebaiknya pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan – pertanyaan standar yang dapat dikuantitatifkan.

d. Desain isi.

Perusahaan perlu mengadakan pendekatan sistematis dalam memperhatikan setiap pandangan yang ada. Tidak ada satupun ukuran atau instrumen survai yang paling baik untuk segala kondisi. Oleh karena itu diperlukan juga koordinasi dan *cross- checking* terhadap berbagai ukuran yang ada.

e. Melibatkan setiap orang.

Focus group informal harus melibatkan semua fungsi dan level dalam organisasi. Dengan demikian mereka yang mengunjungi pelanggan haruslah terdiri dari semua fungsi, semua level (dari karyawan *front line* sampai manajemen puncak). Demikian pula dengan pemasok, *wholesaler*, dan anggota saluran distribusi lainnya harus berpartisipasi, baik secara formal maupun informal.

f. Mengukur kepuasan setiap orang.

Perusahaan harus mengukur kepuasan semua pihak, baik pelanggan langsung maupun pelanggan tidak langsung, yaitu pemakai akhir dan setiap anggota saluran distribusi, seperti *dealer*, pengecer, *wholesaler, franchisee*, dan lain-lain.

g. Kombinasi berbagai ukuran.

Ukuran – ukuran yang digunakan harus dibatasi pada skor kuantitatif gabungan terhadap : beberapa individu (misalnya *salesperson*, karyawan bagian pelayanan), kelompok (tim pengiriman atau pusat reservasi), fasilitas (pabrik , kantor operasi atau toko) dan divisi.

h. Hubungan dengan kompensasi dan *reward* lainnya.

Hasil pengukuran pelanggan harus dikaitkan atau dihubungkan dengan sistem kompensasi dan *reward* lainnya. Misalnya dijadikan

variable utama dalam penentuan kompensasi insentif dalam penjualan.

i. Penggunaan ukuran secara simbolik.

Ukuran kepuasan pelanggan yang digunakan perlu dipasang dan ditempatkan disetiap bagian organisasi.

j. Bentuk pengukuran lain.

Setiap diskripsi kerja harus mencakup deskripsi kualitatif mengenai hubungan karyawan yang bersangkutan dengan pelanggan, dan setiap evaluasi kinerja harus mencakup penilaian terhadap sejauh mana seorang karyawan memiliki *customer orientation*.

4. Manfaat pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.

Manfaat pengukuran tingkat kepuasan bagi pimpinan antara lain :⁷

- a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
- b. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal – hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah keperbaikan (*improvement*).

C. PEMBELAJARAN

1. Teori Belajar.

a. Pengertian belajar.¹³

Pendidikan tidak lepas dari proses belajar . Bahkan kadang proses belajar atau pengajaran disamakan dengan pendidikan.

Pengertian belajar bahwa belajar adalah usaha untuk menguasai

segala sesuatu untuk menguasai hidup. Belajar pada hakekatnya adalah penyempurnaan potensi-potensi atau kemampuan-kemampuan pada organisme biologis dan psikis yang diperlukan dalam hubungan manusia dengan dunia luar, dalam hubungan hidup bermasyarakat.¹⁷ Belajar adalah suatu proses usaha yang dilakukan oleh seseorang untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil pengalamannya sendiri dengan lingkungannya.

b. Proses belajar.¹³

- 1) Latihan, adalah penyempurnaan prestasi tenaga-tenaga yang ada dengan mengulang-ulang aktivitas tertentu.
- 2) Menambah atau memperoleh tingkah laku baru, adalah memperoleh sesuatu yang baru yang dahulu belum ada, sekarang diperoleh, yang semula belum diketahui sekarang diketahui, yang dahulu belum dimengerti sekarang dimengerti.

c. Ciri kegiatan belajar.¹³

- 1) Belajar adalah kegiatan yang menghasilkan perubahan pada diri individu yang sedang belajar, baik aktual maupun potensial.
- 2) Perubahan tersebut pada pokoknya didapatkan karena kemampuan baru yang berlaku untuk waktu yang relatif lama.
- 3) Perubahan – perubahan itu terjadi karena usaha.

d. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Proses Belajar.¹³

Yang mempengaruhi proses belajar adalah :

- 1) Metode.
- 2) *Input* (Subyek belajar).
- 3) Fasilitas belajar
- 4) Alat – alat Bantu

5) *Out put* (hasil)

6) Bahan ajar.

Faktor lain yang mempengaruhi belajar antara lain faktor *internal* yaitu fisik, intelektual, minat, bakat, konsentrasi, ingatan dan emosi, sedang faktor *eksternal* yaitu tempat, peralatan, waktu, suasana, lingkungan sekolah dan keluarga dan masyarakat.

Disamping faktor – faktor diatas, faktor karakteristik siswa yang mempengaruhi proses belajar mengajar adalah sebagai berikut ¹⁴:

- 1) Kematangan mental dan kecakapan intelektual siswa yang meliputi : kecerdasan umum (*general ability*); bakat (*specific intellectual ability*); dan kecakapan ranah cipta yang diperoleh lewat pengalaman belajar.
- 2) Kondisi jasmani dan kecakapan ranah karsa siswa yang meliputi kekuatan, kecepatan, koordinasi antar-anggota badan, dan sebagainya.
- 3) Karakteristik ranah rasa siswa yang meliputi : tingkat minat belajar, jenis motivasi belajar (*intrinsic dan ekstrinsik*), sikap terhadap guru dan mata pelajaran, dan sebagainya.
- 4) Kondisi rumah dan status sosial - ekonomi keluarga siswa yang meliputi : tingkat keharmonisan kedua orangtua, tata ruang dan peralatan rumah, dan status atau kelas sosial - ekonomi (kelas atas, kelas menengah ,atau kelas bawah).
- 5) Usia siswa. Hal ini berhubungan erat dengan penyesuaian tingkat kematangan dan perkembangan psiko-fisik dengan tingkat kesulitan mata pelajaran yang dipelajari siswa.
- 6) Jenis kelamin siswa. Hal ini sering berkaitan dengan minat dan bakat umum yang berbeda antara siswa laki-laki dan siswa

perempuan. Siswa laki-laki lebih cenderung terhadap sains dan teknologi, sedangkan siswa perempuan lebih cenderung terhadap ilmu-ilmu sosial.

e. Prinsip-prinsip Belajar.¹³

- 1) Belajar adalah suatu pengalaman yang terjadi dalam diri sipelajar yang diaktifkan oleh individu itu sendiri.
- 2) Belajar adalah penemuan diri sendiri.
- 3) Belajar adalah suatu konsekuensi dari pengalaman.
- 4) Belajar adalah proses kerjasama dan *kolaborasi*.
- 5) Belajar adalah proses *evolusi*, bukan *revolusi* karena belajar membutuhkan waktu dan kesabaran.
- 6) Belajar kadang-kadang merupakan suatu proses yang menyakitkan.
- 7) Belajar adalah proses emosional dan intelektual.
- 8) Belajar bersifat individual dan unik.

2. Mengajar¹⁵.

Mengajar pada dasarnya merupakan suatu usaha untuk menciptakan kondisi atau sistim lingkungan yang mendukung dan memungkinkan untuk berlangsungnya proses belajar. Mengajar juga berarti menyampaikan pengetahuan pada anak didik dengan melakukan kegiatan proses belajar. Dengan demikian permasalahan oleh pengajaran yang dipandang baik untuk menghasilkan produk yang baik, adalah bagaimana mengorganisasikan proses belajar untuk mencapai pengetahuan otentik dan tahan lama.

Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik / mahasiswa dengan pendidik / dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar.

D. PRAKTEK LABORATORIUM.

1. Pengertian praktek laboratorium

Pengertian yang berhubungan dengan praktek laboratorium adalah :

- a. Pengalaman belajar praktek adalah proses belajar mengajar yang diberikan dilaboratorium, bengkel kerja, sehingga peserta didik memungkinkan mendapatkan pengalaman belajar kongkrit, menguji coba pengetahuan dan keterampilan yang sudah diperoleh sebelumnya dengan cara *demonstrasi*, *redemonstrasi* atau *simulasi* , baik secara mandiri atau kelompok.¹³
 - b. Praktikum.

Praktikum merupakan strategi pembelajaran atau bentuk pembelajaran yang digunakan untuk membelajarkan secara bersama – sama kemampuan *psikomotorik* (keterampilan), pengertian (pengetahuan) dan *afektif* (sikap) menggunakan sarana laboratorium.³
- ##### 2. Latihan keterampilan yang dilakukan dalam situasi laboratorium mempunyai kelebihan antara lain :⁴
- a. Mahasiswa dapat berlatih secara *trial and error*, dapat mengulang-ulang kegiatan atau tindakan yang sama (dengan kadang-kadang melakukan kekeliruan) sampai betul - betul terampil.
 - b. Tindakan atau keterampilan yang sulit dan prosesnya yang panjang dapat dipecah - pecah menjadi beberapa tahap, kemudian dilatih tahap demi tahap.
 - c. Suatu tindakan yang mengandung unsur keterampilan misalnya unsur ketrampilan motorik, unsur emosi maupun bersifat integrasi dengan aspek lain, dapat dipecah menjadi *fragmentasi* yang hanya bersifat ketrampilan motorik tanpa unsur emosi maupun bersifat

integrative. Apabila keterampilan motorik ini telah dikuasai, dilanjutkan dengan latihan yang mengandung unsur keterampilan motorik dan unsur emosi. Latihan ini diteruskan sampai menjadi suatu rangkaian keterampilan medik yang kompleks.

- d. Mahasiswa antara lain akan berlatih secara saling periksa, sehingga mereka mempunyai lebih banyak kesempatan untuk mengenal keadaan fisiologis dengan segala variasinya, sebelum mulai kontak dengan pasien (keadaan patologis).
 - e. Mahasiswa dapat melakukan latihan kapan saja , sesuai serta terpadu dengan tahap belajar mereka. Dengan demikian kesempatan latihan menjadi jauh lebih banyak, tidak terhalang oleh adanya kendala kekurangan pasien.
 - f. Karena latihan yang dilakukan lebih dini dan terpadu dengan tahap belajar teori maka akan memacu kegiatan belajar mahasiswa.
 - g. Komentar atau *feed back* dapat diberikan secara langsung pada waktu latihan, sehingga lebih berkesan bagi mahasiswa. Hal ini jarang atau tidak dapat dilakukan di depan pasien.
 - h. Karena mahasiswa telah menguasai keterampilan dalam melakukan tindakan medis, rasa percaya diri menjadi lebih besar, dan mahasiswa dapat bersikap lebih baik terhadap pasien, serta mengurangi kendala emosional antara mahasiswa dengan pasien pada waktu mereka harus kontak dengan pasien.
3. Ciri – ciri latihan keterampilan dalam laboratorium :⁴
- a. Dilakukan sejak awal pendidikan (semester I).
 - b. Latihan dimulai dengan pengetahuan teoritis, dilanjutkan dengan latihan yang makin nyata dan akhirnya dengan situasi yang paling mendekati keadaan sesungguhnya.

- c. Jenis latihan diusahakan sesuai serta dipadukan dengan topik kegiatan belajar. Mahasiswa tidak berlatih sesuatu keterampilan tanpa mengetahui landasan teorinya.
- d. Latihan dapat dipecah – pecah dalam komponen – komponennya serta dilakukan tahap demi tahap.
- e. Keterampilan yang pernah dilatih kemudian dapat diulang pada tahap berikutnya, sebelumnya ditambah dengan keterampilan yang lebih lanjut.

4. Kegunaan Praktikum.⁴

Kegunaan praktikum dalam proses pembelajaran adalah sebagai berikut :

- a. Melatih keterampilan – keterampilan yang dibutuhkan mahasiswa.
- b. Memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan dan mengintegrasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipunyai sebelumnya secara nyata dalam praktek.
- c. Membuktikan dan atau menemukan suatu konsep secara ilmiah (*scientific inquiry*).
- d. Menghargai ilmu dan keterampilan yang dimiliki.

Praktikum selain akan memberikan dampak instruksional juga mempunyai dampak lain bagi mahasiswa yaitu mahasiswa mendapatkan pengalaman belajar dalam hal bagaimana kerja sama dan berinteraksi dengan teman-teman mahasiswa dalam sebuah “*team-work*”, dapat menjalin hubungan yang erat dengan teman mahasiswa yang nantinya akan berkembang menjadi semangat solidaritas kolegial, dan juga membina hubungan kemitraan dengan dosen atau asisten. Bahkan dengan atribut atau

pakaian kerja yang dipakai dapat menimbulkan kebanggaan dan motivasi belajar.

Praktikum membutuhkan dosen atau instruktur , sarana (alat dan bahan), metode (sistem dan prosedur) dan hasil yang diperoleh yang akan dijadikan sebagai tolok ukur.

5. Dosen dan instruktur.

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.¹⁶ Instruktur adalah tenaga mahir pada bidang keterampilan tertentu yang melatih keterampilan terhadap mahasiswa. Peran instruktur adalah sebagai fasilitator, motivator, dan manajer.⁴

a. Tugas dosen dalam rangka pembelajaran praktek laboratorium adalah⁴ :

- 1) Mendesain dan mengelola sebuah kegiatan praktikum agar tujuan instruksionalnya jelas, isi dan urutan kegiatan terarah dengan baik, relevan dengan tuntutan tugas profesi lulusannya dan dirancang sedemikian rupa sehingga merupakan pengalaman belajar yang menarik serta menyenangkan bagi mahasiswa.
- 2) Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi suatu praktikum. Langkah ini merupakan hal yang kompleks dan rumit. Praktikum membutuhkan biaya sangat mahal dan merupakan bagian kurikulum yang sangat penting, maka harus dikelola (direncanakan, dilaksanakan dan dievaluasi) oleh dosen yang senior yang telah berpengalaman.

b. Ciri – ciri dosen yang efektif ⁴.

Ciri dosen yang paling efektif dalam pelaksanaan praktikum jika ingin dicapai tujuan pembelajaran yang efektif adalah :

- 1) Dosen yang telah berusaha untuk membangkitkan partisipasi aktif mahasiswa dan menghindarkan atau mencegah mahasiswa sekedar menjadi penonton.
- 2) Dosen telah menunjukkan sikap positif dalam mengelola praktikum.
- 3) Dalam mengelola praktikum ada usaha dosen untuk membangkitkan kemampuan mahasiswa untuk berpikir kritis, memecahkan suatu masalah, mengembangkan keingintahuan dan aktivitas intelektual lain yang dibutuhkan mahasiswa agar mereka berpikir.
- 4) Dosen telah membangkitkan kemampuan mahasiswa untuk mengintegrasikan materi-materi dalam perkuliahan ke dalam tugas / pekerjaan yang mereka lakukan dalam praktikum.
- 5) Dosen mengawasi mahasiswa secara intensif sehingga dosen dapat membantu mahasiswa mengatasi kesulitan – kesulitan yang mereka temui dalam memahami konsep – konsep yang mendasari tugas / pekerjaan mereka dalam praktikum.
- 6) Dosen telah memberikan kesempatan yang memadai kepada mahasiswa untuk mempraktekkan keterampilannya.
- 7) Dosen telah menyediakan modul / petunjuk praktikum dan fasilitas yang memadai.
- 8) Tugas dalam praktikum yang dibuat oleh dosen telah memberikan stimulasi dan tantangan kepada mahasiswa.

- 9) Dosen telah menunjukkan sikap membantu dan bersahabat dengan mahasiswa.

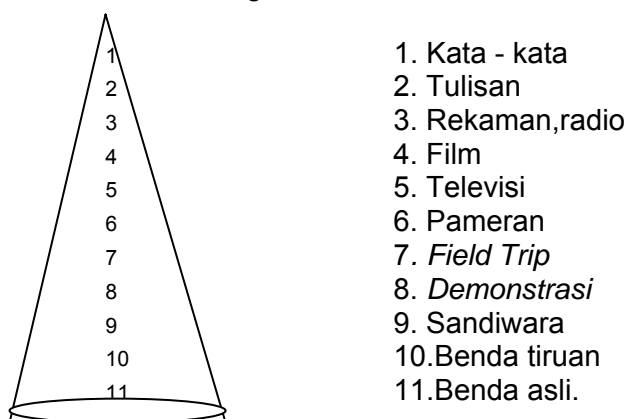
6. Sarana.

Pembelajaran laboratorium merupakan bentuk pembelajaran yang digunakan untuk membelajarkan secara bersama-sama kemampuan pengertian, sikap dan psikomotor⁴. Dalam pelaksanaannya membutuhkan sarana prasarana yang digunakan demi kelancaran pembelajaran laboratorium tersebut. Unsur utama adalah adanya tempat / ruang yang digunakan untuk pembelajaran tersebut, kemudian beberapa peralatan / alat bantu / alat peraga yang dibutuhkan sesuai dengan jenis keterampilan yang akan diajarkan⁴.

Alat Bantu / alat peraga adalah alat – alat yang digunakan oleh pendidik (dosen / instruktur) dalam menyampaikan bahan pengajaran.¹⁷

Edgar Dale membagi alat peraga tersebut menjadi 11 macam dan masing-masing mempunyai intensitas yang berbeda - beda serta disusun sesuai dengan urutan intensitasnya, antara lain : kata-kata, tulisan, rekaman / radio, film, televisi, pameran, *field trip*, *demonstrasi*, sandiwara, benda tiruan dan benda asli. Dari macam - macam alat peraga tersebut ternyata benda asli mempunyai intensitas yang paling tinggi untuk mempersepsi bahan pengajaran.

Gambar 2.3. Kerucut Edgar Dale



7. Metode ¹⁸.

Ada beberapa metode yang digunakan dalam praktikum antara lain demonstrasi, simulasi dan *role play*. Metode ini digunakan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal – hal yang berhubungan dengan proses mengatur sesuatu, mengerjakan sesuatu, membuat sesuatu, dan mengetahui asal dari sesuatu yang menghasilkan keterampilan yang diharapkan.

a. Metode demonstrasi. ¹⁸

Metode demonstrasi merupakan cara penyajian bahan pelajaran dengan memperagakan atau mempertunjukkan kepada mahasiswa suatu proses situasi atau benda tertentu yang sedang dipelajari baik sebenarnya atau tiruan yang sering disertai dengan penjelasan lain.

Tugas mahasiswa dalam metode demonstrasi ini sebagian besar bersifat mengamati dan mencatat proses materi yang didemonstrasikan.

Prosedur atau langkah – langkah demonstrasi adalah sebagai berikut :

- 1) Dosen menyiapkan segala perlengkapan demonstrasi di dalam kelas.

- 2) Dosen menunjukkan materi dan topik yang akan dibahas serta alat – alat yang akan dipakai untuk mendemonstrasikannya, termasuk media, alat peraga yang tepat, antara lain : computer, *video*, kaset, *slide*, gambar-gambar, model - model untuk latihan dan sebagainya.
- 3) Para mahasiswa diberi kesempatan untuk bertanya tentang materi, pokok bahasan dan perlengkapan yang akan dipakai berdemonstrasi. Dosen menjawab pertanyaan – pertanyaan ini.
- 4) Dosen mulai mendemonstrasikan topik yang telah ditentukan.
- 5) Memberi kesempatan bertanya kepada mahasiswa. Dosen menjawab setiap pertanyaan yang diajukan mahasiswa.
- 6) Untuk pertanyaan yang sukar dan cukup penting dosen memberi penjelasan kepada kelas agar diketahui dan dipahami oleh semua mahasiswa.
- 7) Bila perlu dosen memberi contoh lain yang ada kaitannya dengan topik yang baru saja didemonstrasikan.
- 8) Setelah semua jelas bagi mahasiswa, dosen memberi kesempatan pada mahasiswa untuk mencoba melaksanakan demonstrasi sendiri.
- 9) Beberapa menit terakhir dosen menyimpulkan jalannya demonstrasi.

b. Simulasi ¹⁸

Melaksanakan simulasi adalah mewujudkan perilaku tertentu dengan tujuan tertentu dalam situasi buatan. Dalam metode ini bisa menggunakan alat peraga ataupun bisa dilakukan tanpa menggunakan alat peraga, jadi hanya menggunakan gerakan badan saja atau pikiran saja.

Langkah – langkah yang harus dilakukan oleh dosen bila menggunakan metode simulasi adalah :

- 1) Dosen menjelaskan bahwa suatu pokok bahasan tepat diajarkan dengan simulasi.
- 2) Dosen menjelaskan konsep – konsep materi yang akan dipelajari melalui simulasi.
- 3) Bila simulasi itu memakai perlengkapan , maka satu persatu alat – alat itu ditunjukkan dan dijelaskan kegunaannya oleh dosen.
- 4) Memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya .
- 5) Selanjutnya dosen memberi gambaran tentang proses simulasi.
- 6) Mahasiswa mengajukan pertanyaan bila ada hal yang belum mereka pahami.
- 7) Para pelaku simulasi ditentukan oleh dosen atau terlebih dahulu ditawarkan kepada mahasiswa siapa yang bersedia melaksanakan simulasi itu.
- 8) Simulasi dilaksanakan, dosen dan mahasiswa lain mengamati.
- 9) Dosen menilai proses simulasi dan isi materi yang disimulasikan.
- 10) Kelemahan – kelemahan atau kekurangan – kekurangan yang terjadi pada simulasi baik dalam proses simulasi maupun isi materi dibicarakan oleh dosen.
- 11) Mahasiswa diberi kesempatan bertanya tentang proses dan materi yang disimulasikan termasuk ulasan dosen terhadapnya.
- 12) Kalau kekurangan – kekurangan banyak pada simulasi pertama dan kalau masih tersedia waktu, dilaksanakan simulasi berikutnya.
- 13) Sesudah simulasi dilakukan penilaian dan komentar.
- 14) Membahas kelemahan – kelemahan dalam simulasi yang telah dilakukan.

15) Membuat kesimpulan materi yang telah disimulasikan.

c. Bermain peran (*Role Play*)¹⁸

Bermain peran adalah melakukan suatu permainan dengan peran tertentu dengan menyuruh mahasiswa melaksanakan peran tertentu.

Langkah – langkah yang dilakukan dalam *role play* :

- 1) Memeriksa bahan pelajaran yang akan diajarkan, apakah bisa didalami melalui bermain peran.
- 2) Dosen bercerita tentang suatu kejadian atau kasus tertentu atau penggunaan suatu konsep tertentu.
- 3) Menentukan peran – peran apa saja yang ada pada cerita itu serta menentukan siapa yang akan membawakan peran itu.
- 4) Pada waktu *role play* sedang dilakukan dosen mengamati perilaku setiap pemain baik dari segi gerakannya maupun isi percakapannya.
- 5) Sesudah selesai, dosen memberi penilaian atau komentar bersama – sama mahasiswa.
- 6) Memberi kesempatan pada mahasiswa untuk bertanya tentang hal – hal yang berkaitan dengan apa yang sedang mereka tonton dan komentar dosen.
- 7) Dosen memberi komentar terhadap semua kegiatan yang dilakukan pada hari itu.

8. Tolok Ukur.

Praktikum harus mempunyai Tujuan Instruksional Umum dan Tujuan Instruksional Khusus yang jelas dan dapat diukur. Dalam pelaksanaannya membutuhkan sarana (alat dan bahan), metode (system dan prosedur) dan hasil yang diperoleh. Hal – hal diatas yang dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan pembelajaran praktikum³

Dalam keseluruhan penyelenggaraan dan pelaksanaan suatu kegiatan, baik yang terorganisasi maupun yang tidak, kualitas hasil selalu merupakan tujuan yang ingin dicapai. Dalam menilai hasil kegiatan yang dicapai, perlu disadari bahwa pada dasarnya kualitas merupakan pengertian yang subyektif dan nisbi. Upaya untuk menilai kinerja atau hasil perguruan tinggi sukar dilaksanakan (sebaiknya lebih berhati-hati), karena banyak pihak yang berkepentingan atas hasil kinerja tersebut, seperti : pimpinan perguruan tinggi, staf akademik, mahasiswa, orangtua, pemerintah, industri, serta masyarakat pengguna hasil perguruan tinggi secara umum.¹⁹

E. PERSEPSI

1. Pengertian.

Persepsi atau tanggapan adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, memberi, serta maraba (kerja indra) di sekitar kita.⁸ Persepsi adalah suatu proses dimana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkan, mengalami, dan mengolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi di lingkungannya¹⁹ Persepsi adalah merupakan suatu proses yang didahului oleh pengindraan, yaitu proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui reseptor.²⁰ Persepsi merupakan penafsiran realitas dan masing – masing orang memandang realitas dari sudut perspektif yang berbeda.²¹ Jadi persepsi adalah proses mental yang terjadi pada manusia sebagai hasil kerja indra dalam upaya menafsirkan, mengorganisasikan dan mengolah pertanda yang terjadi

dilingkungannya dan setiap orang memandang realitas dari sudut perspektif yang berbeda.

2. Proses pembentukan persepsi.²⁰

Proses pembentukan persepsi adalah sebagai berikut :

a. Proses kealaman (fisik).

Proses ini ditandai dengan obyek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera atau reseptor.

b. Proses fisiologi.

Proses ini ditandai dengan stimulus yang diterima indera dilanjutkan oleh syaraf sensorik ke otak.

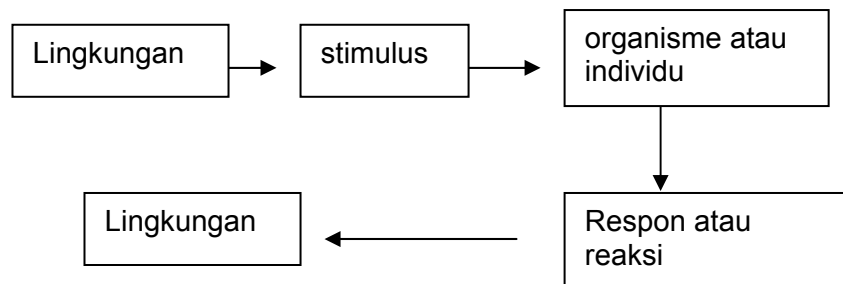
c. Proses psikologi.

Proses ini ditandai dengan terjadinya proses di otak, sehingga individu menyadari apa yang akan diterima dengan reseptor tersebut, sebagai akibat stimulus yang diterima.

Individu tidak hanya dikenai satu stimulus saja tetapi oleh berbagai stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitar. Stimulus ini tidak semua diterima oleh individu, hanya stimulus yang menarik individu yang diberikan respon.

Proses ini dapat dilanjutkan secara skematik pada gambar 1 berikut :

Gambar 2.1. Skema penerimaan stimulus – respon.



3. Faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi.²²

Ada sejumlah faktor yang dapat berpengaruh untuk memperbaiki dan kadang – kadang mendistorsi persepsi seseorang . Faktor – faktor ini dapat terletak pada pelaku persepsi / pemersepsi, terletak pada obyek / target persepsi, dan dalam konteks situasi di mana persepsi itu dilihat.

a. Faktor pelaku persepsi.

Jika seseorang melihat sebuah target dan mencoba untuk memberikan interpretasi apa yang dilihat, interpretasi tersebut sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadinya (masing – masing pelaku persepsi). Diantara beberapa karakteristik pribadi yang dapat mempengaruhi persepsi adalah sikap, motivasi, *interest*, pengalaman masa lalu, dan *ekspektasi*.

Sikap para mahasiswa terhadap dosen yang sama bisa berbeda, tergantung tingkat kesukaan mereka untuk bertanya / diskusi dan cara dosen yang bersangkutan memberikan kuliah. Dosen yang memberikan kuliah sambil memberikan kesempatan untuk bertanya / diskusi akan dinilai baik oleh mahasiswa yang suka bertanya atau berdiskusi dalam kelas, tetapi dinilai tidak baik oleh mereka yang tidak suka atau tidak bisa berdiskusi dalam kelas.

Motiv seseorang bisa muncul kalau ada kebutuhannya yang belum terpenuhi. Hal ini akan memberikan stimulasi atau mempengaruhinya untuk berpersepsi kuat terhadap obyek tertentu yang sesuai dengan motivnya.

Interest kita juga berbeda satu sama lain. Jika seseorang sedang disibukkan dengan problem – problem pribadi, akan sulit rasanya untuk memperhatikan pelajaran di kelas.

Pengalaman masa lalu dapat dihubungkan dengan *interest* , dimana pengalaman masa lalu seseorang terhadap sesuatu obyek dapat menurunkan *interest* seseorang pada obyek tersebut. Obyek – obyek / peristiwa – peristiwa yang telah dialami, lebih kurang “ keluar biasanya “ atau “ keunikannya “ daripada yang baru dialaminya.

Ekspektasi juga dapat mendistorsi persepsi seseorang dalam arti seseorang akan melihat apa saja yang ia harapkan untuk dilihat.

b. Target persepsi.

Karakteristik dalam target persepsi yang sedang diobservasi, dan mempengaruhi apa saja yang sedang dipersepsikan. Orang – orang dengan suara keras akan lebih diperhatikan daripada mereka yang relatif diam. Obyek – obyek yang letaknya saling berdekatan akan cenderung dipersepsikan , sebagai kelompok obyek yang tidak terpisahkan. Manusia, obyek atau peristiwa yang hampir sama satu sama lain, cenderung untuk dikelompokkan bersama . Makin besar persamaannya , makin besarlah kemungkinan bahwa kita akan cenderung mempersepsikan mereka sebagai sebuah kelompok bersama.

c. Situasi.

Elemen–elemen dalam lingkungan sekitarnya dapat mempengaruhi persepsi kita. Seseorang mungkin tidak akan memperhatikan gadis cantik dengan gaun petang yang menyolok dan ber- “ *make up* “ berat disebuah kelab malam pada sabtu malam. Tetapi jika gadis yang sama dan “*make up* “nya datang keesokan hari di gereja , pasti akan menarik perhatian sebagian besar orang yang ada di sana. Dalam hal ini bukannya pelaku persepsi maupun target persepsi yang berubah, tetapi situasinya yang berbeda.

4. Pengaruh persepsi dalam membuat penilaian tentang orang – orang lain¹⁰.

Terdapat tiga hal yang mempengaruhi persepsi dalam membuat penilaian tentang orang – orang lain yaitu :

- a. Perbedaan.

Menerangkan apakah seseorang itu memperlihatkan perilaku yang berbeda pada situasi yang berbeda pula.

- b. *Konsensus*.

Yaitu bila setiap orang yang dihadapkan pada situasi yang sama merespon dengan cara yang sama.

- c. *Konsistensi*.

Yaitu apakah seseorang merespon dengan cara yang sama secara terus menerus.

F. KEBIDANAN .

1. Pendidikan Diploma Kebidanan.²

Pendidikan Diploma III Kebidanan merupakan Pendidikan Bidan tingkat Ahli Madya sebagai bagian integral dari Sistem Pendidikan Tinggi Tenaga Kesehatan untuk mendukung upaya pembangunan kesehatan.

- a. Tujuan Pendidikan Diploma III Kebidanan.

Tujuan pendidikan Diploma III Kebidanan adalah untuk menghasilkan tenaga bidan professional pada Tingkat Ahli Madya Kebidanan, yang mampu melaksanakan tugas dengan kompetensi :

- 1) Mengembangkan diri sebagai bidan profesional yang berkepribadian Indonesia.

- 2) Menerapkan konsep dan prinsip serta keilmuan dan ketrampilan yang mendasari profesionalisme bidan dalam memberikan asuhan dan pelayanan kebidanan.
 - 3) Melaksanakan asuhan kebidanan secara profesional kepada wanita dalam siklus kehidupannya (remaja, pra perkawinan, ibu hamil, ibu bersalin, nifas, *klimakterium*, *menopause* dan masa antara, asuhan neonatus, bayi dan anak balita) di semua tatanan pelayanan kesehatan di institusi dan komunitas.
 - 4) Mengembangkan sikap profesional dalam praktek kebidanan , *komunikasi interpersonal* dan *konseling* serta menjalin kerjasama dalam tim kesehatan.
 - 5) Memberikan pelayanan kebidanan dengan mempertimbangkan kultur dan budaya setempat, dengan melakukan upaya *promosi* dan *prevensi* kesehatan reproduksi melalui pendidikan kesehatan, pemberdayaan wanita, keluarga serta masyarakat dengan tidak mengabaikan aspek *kuratif* dan *rehabilitatif*.²
- b. Peran dan fungsi bidan profesional.²

Dalam melaksanakan pelayanan kebidanan yang berfokus pada kesehatan *reproduksi*, bidan profesional berperan sebagai :

1) Pelaksana.

Pemberi pelayanan kebidanan kepada wanita dalam siklus kehidupannya, asuhan *neonatus*, bayi dan anak balita.

2) Pengelola.

Mengelola asuhan dan pelayanan kebidanan di setiap tatanan pelayanan kesehatan di institusi dan *komunitas*.

3) Pendidik.

Memberikan pendidikan kesehatan dan konseling dalam asuhan dan pelayanan kebidanan di setiap tatanan pelayanan kesehatan di institusi dan *komunitas, menthorship* dan *preceptorship* terhadap setiap calon tenaga kesehatan dan bidan baru.

4) Peneliti.

Yang dimaksud dengan peneliti disini adalah asisten peneliti yang membantu kegiatan penelitian dalam lingkup asuhan dan pelayanan kebidanan.

G. PELAKSANAAN PEMBELAJARAN PRAKTEK LABORATORIUM DI PRODI KEBIDANAN MAGELANG.

Pembelajaran praktek laboratorium yang dilaksanakan di laboratorium Prodi Kebidanan Magelang dilakukan secara langsung oleh dosen mata kuliah dan tidak melibatkan instruktur yang berasal dari luar institusi .

Alat peraga yang digunakan dalam Pembelajaran laboratorium kebidanan adalah benda – benda tiruan dan benda asli sehingga tujuan pembelajaran laboratorium akan lebih mudah diterima oleh mahasiswa dan mahasiswa dapat mencoba langsung alat peraga tersebut selama pembelajaran laboratorium. Beberapa alat bantu yang dipergunakan sesuai dengan jenis keterampilan dan mata kuliah yang dilaksanakan di Prodi Kebidanan Magelang adalah ²

1. Mata Kuliah Asuhan Kebidanan I (Askeb Ibu Hamil) antara lain : model boneka dewasa , tensimeter, monoskop, metline, *reflek hummer*, *thermometer*.

2. Mata Kuliah Asuhan Kebidanan II (Askeb Ibu Bersalin) , antara lain :
partus set, heciting set, pakaian ibu, pakaian bayi, alat memandikan, model boneka bayi dengan placentanya, model panggul dan lain-lain.
3. Mata Kuliah Asuhan Kebidanan III (Askeb Ibu Nifas) , antara lain :
Model perineum, alat –alat pemeriksaan fisik, alat-alat breast care, matras, dan lain-lain.
4. Mata kuliah Asuhan Kebidanan IV (Askeb Ibu Patologi) , antara lain :
partus set, heciting set, Vaccum Extraktor set, Forcep Ekstraksi set, model boneka dewasa, model boneka bayi, dan lain-lain.
5. Mata Kuliah Ketrampilan Dasar Praktek Kebidanan , antara lain : *infuse set, injeksi set, tabung dan selang oksigen, dan lain-lain.*
6. Mata Kuliah Pelayanan Keluarga Berencana, antara lain : *IUD(Intra Uterine Device) set, Implant set, injeksi set termasuk obat suntik KB hormonal, kondom, tissue, macam-macam Pil KB, dan lain-lain.*
7. Mata Kuliah Asuhan Kebidanan Neonatus, bayi dan anak Balita :
boneka bayi, bak mandi bayi,pakaian bayi, perlengkapan mandi dan lain-lain.

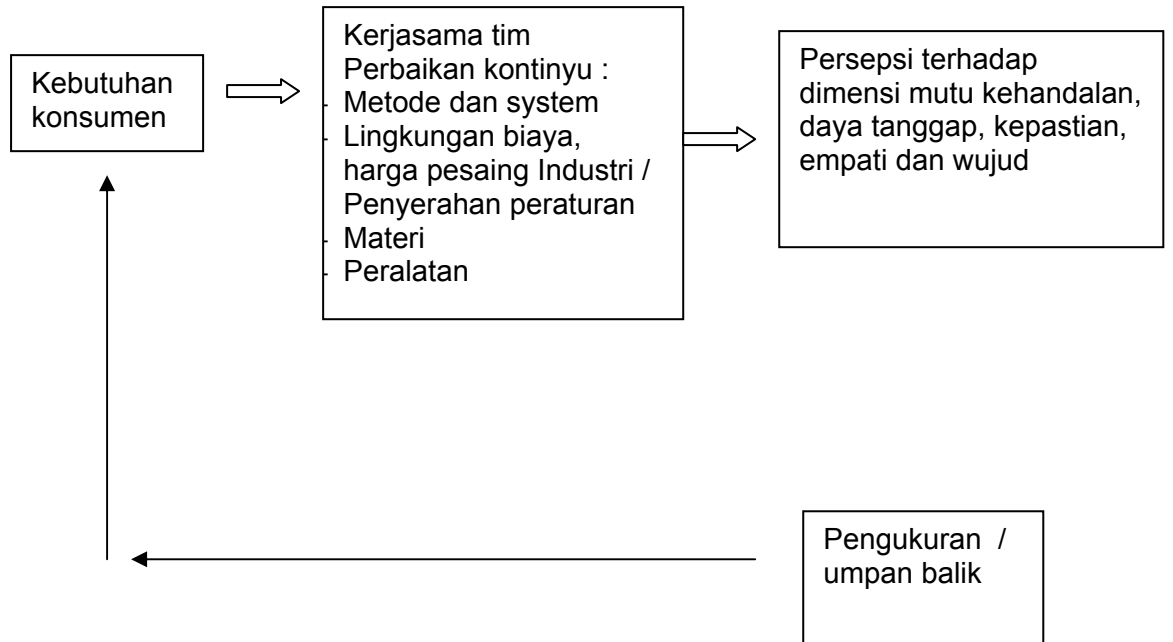
H. KERANGKA TEORI

Pada dasarnya konsumen ingin harapannya dipenuhi secara sempurna dan konsisten. Konsumen mempunyai kecenderungan untuk menilai kualitas suatu produk / jasa dengan membandingkan pengalaman menerima produk dengan harapan semula sebelum menerima produk / jasa. Kualitas yang konsumen terima ditentukan apakah produk / jasa yang diterima sesuai dengan harapannya. Kepuasan konsumen terhadap kualitas suatu produk / jasa dapat diketahui dengan melakukan suatu pengukuran apakah kebutuhannya telah terpenuhi sesuai dengan

kebutuhannya atau tidak Pengukuran ini dilakukan dengan mengukur persepsi pelanggan terhadap 5 dimensi mutu, antara lain : persepsi tentang kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud. Persepsi konsumen tentang dimensi mutu ini dipengaruhi oleh karakteristik pelanggan. Kepuasan konsumen harus dipertahankan secara terus menerus. Untuk itu perlu adanya kerjasama tim untuk melakukan perbaikan secara kontinyu baik dari faktor materi, peralatan, metode, sistem, lingkungan biaya, harga pesaing industri / penyerahan peraturan. Karakteristik pelanggan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

H. KERANGKA TEORI.

Gambar 2.4 Kerangka Teori.

Sumber : ^{11,14,24}

BAB III

METODE PENELITIAN

A. VARIABEL PENELITIAN.

1. Variabel bebas adalah persepsi mutu pembelajaran praktek laboratorium kebidanan meliputi :
 - a. Persepsi mahasiswa tentang Kehandalan.
 - b. Persepsi mahasiswa tentang Daya tanggap.
 - c. Persepsi mahasiswa tentang Kepastian.
 - d. Persepsi mahasiswa tentang Empati.
 - e. Persepsi mahasiswa tentang Wujud
2. Variabel terikat adalah : kepuasan mahasiswa.
3. Variabel confounding : jenis program, tempat tinggal.

B. HIPOTESIS PENELITIAN.

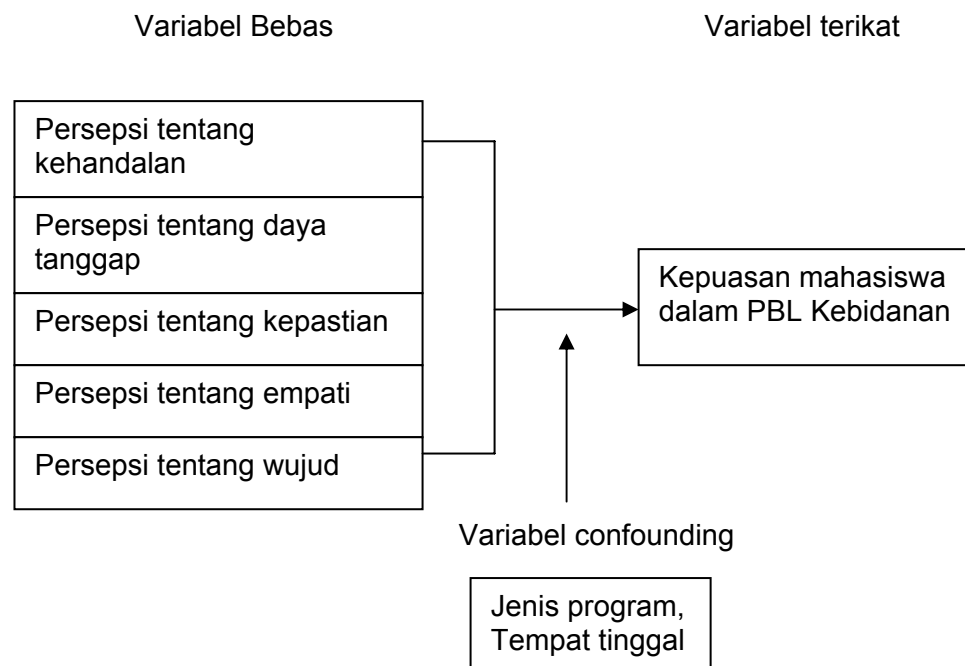
1. Ada hubungan persepsi mahasiswa tentang kehandalan dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Ada hubungan persepsi mahasiswa tentang daya tanggap dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Ada hubungan persepsi mahasiswa tentang kepastian dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa.

4. Ada hubungan persepsi mahasiswa tentang empati dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa.
5. Ada hubungan persepsi mahasiswa tentang wujud dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa
6. Ada pengaruh persepsi mahasiswa tentang kehandalan , daya tanggap, kepastian, empati dan wujud dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan secara bersama – sama terhadap kepuasan mahasiswa.

C. KERANGKA KONSEP PENELITIAN.

Berdasarkan kerangka teori yang ada dalam Bab II, maka kerangka konsep penelitian yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

Gambar. 3.5. Kerangka konsep penelitian



D. RANCANGAN PENELITIAN.

1. Jenis Penelitian : *Observational* yang dilakukan bersifat *deskriptif analitik* yang akan mengungkap pengaruh persepsi mutu pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Pendekatan waktu pengumpulan data

Penelitian ini dengan menggunakan pendekatan waktu *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat dan pengumpulan datanya dilakukan sekaligus pada suatu saat (*point time approach*).²⁴

3. Metode pengumpulan data.²⁴

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

a) Data primer.

Cara pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner yang diisi oleh responden. Data primer terdiri dari karakteristik responden yang meliputi jenis program, tempat tinggal, persepsi mahasiswa terhadap mutu pembelajaran praktek laboratorium kebidanan dan kepuasan mahasiswa.

b) Data sekunder.

Cara pengambilan data dengan melihat dokumen pada bagian Administrasi Pendidikan di Prodi Kebidanan Magelang. Data tentang jumlah mahasiswa, jenis program mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang.

4. Populasi dan sampel penelitian.²⁴

a) Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang tahun ajaran 2006 / 2007 yang pada saat penelitian

sudah pernah mendapatkan pembelajaran praktek laboratorium di laboratorium Kebidanan Magelang yang berjumlah N : 291 mahasiswa dengan perincian sebagai berikut : mahasiswa semester II sebanyak 124 mahasiswa, semester IV sebanyak 87 mahasiswa dan semester VI sebanyak 80 mahasiswa

b) Sampel penelitian.^{25,26}

Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang mewakili kelompok populasi yang telah mengikuti pembelajaran praktek laboratorium di Laboratorium Prodi Kebidanan Magelang.

Kriteria inklusi :

- 1) Bersedia sebagai responden.
- 2) Status aktif sebagai mahasiswa (tidak sedang cuti akademik)
- 3) Pembelajaran praktek laboratorium dilaksanakan di Laboratorium Prodi Kebidanan Magelang.

Teknik pengambilan sampel dengan proporsional random sampling. Sedangkan jumlah perhitungan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut ²⁵ :

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

Keterangan :

N = jumlah besar populasi.

n = Besar sampel

d = tingkat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan
(0,05)

Populasi adalah semua mahasiswa Semester II, IV dan VI yaitu sejumlah N = 291.

Dengan d (tingkat penyimpangan populasi) 0,05 dari jumlah populasi 291 mahasiswa maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{291}{1 + 291 (0,05)^2}$$

$$n = 168$$

Berdasarkan jumlah total sampel diatas selanjutnya ditentukan jumlah sampel proporsional sesuai dengan kelompok mahasiswa dengan menggunakan rumus :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel untuk :

$$n \text{ semester II} = \frac{124}{291} \times 168 = 71,58 \text{ (dibulatkan menjadi 72)}$$

$$n \text{ semester IV} = \frac{87}{291} \times 168 = 50,2 \text{ (dibulatkan menjadi 50)}$$

$$n \text{ semester VI} = \frac{80}{291} \times 168 = 46,18 \text{ (dibulatkan menjadi 46)}$$

Pemilihan sampel :

- 1) Dari semester II dipilih secara random sebanyak 72 mahasiswa
- 2) Dari semester IV dipilih secara random sebanyak 50 mahasiswa
- 3) Dari semester VI dipilih secara random sebanyak 46 mahasiswa

Pengambilan sampel.³⁰

Pengambilan sampel secara acak dapat dilakukan menggunakan tabel random.

5. Definisi operasional variabel penelitian dan skala pengukuran.

a) Persepsi mahasiswa tentang kehandalan.

Definisi : pemahaman mahasiswa terhadap kemampuan dosen, petugas laborat dan pengelola Prodi Kebidanan Magelang dalam pelaksanaan pembelajaran praktek laboratorium dengan akurat Item – item pertanyaan mencakup penilaian mahasiswa terhadap dosen petugas laborat, pengelola Prodi tentang :

- 1) Kemampuan menjelaskan secara teori oleh dosen
- 2) Kemampuan dosen menggunakan metode pembelajaran laboratorium
- 3) Kemampuan dosen mempersiapkan alat pembelajaran laboratorium
- 4) Kemampuan menimbulkan sikap kritis dari mahasiswa
- 5) Kemampuan petugas laborat mempersiapkan tempat dan alat dengan cepat dan baik.
- 6) Kemampuan pengelola Prodi untuk menyediakan sarana prasana kebutuhan laboratorium dengan cepat dan baik.

Cara mengukur variabel ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada mahasiswa sebagai responden yang telah melakukan praktek laboratorium kebidanan dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Pilihan jawaban dalam kuesioner dengan menggunakan *skala Likert* 1 sampai dengan 5⁷.

Skor jawaban untuk pernyataan positif adalah setuju sekali diberi skor 5, setuju diberi skor 4, ragu – ragu diberi skor 3, kurang setuju diberi skor 2 dan tidak setuju diberi skor 1. Sedang untuk pernyataan negative adalah setuju sekali diberi skor 1, setuju diberi skor 2, ragu – ragu diberi skor 3 ,kurang setuju diberi skor 4 dan tidak setuju diberi skor 5⁷.

Selanjutnya total skor yang diperoleh masing-masing mahasiswa dikategorikan dengan menggunakan cut of point Mean karena mempunyai distribusi data normal yaitu dengan cara sebagai berikut :

- 1) Tidak baik : skor kurang dari 45,01
- 2) Baik : skor lebih dari 45,01

Skala pengukuran : ordinal

b) Persepsi tentang daya tanggap.

Definisi : pemahaman mahasiswa terhadap kemauan dari karyawan dan pengelola Prodi Kebidanan Magelang dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara cepat dan dengan segera . Item – item pertanyaan mencakup penilaian mahasiswa tentang

- 1) Pelayanan petugas laborat menyiapkan tempat, alat dengan baik.
- 2) Pelayanan petugas laborat memberi tanggapan dengan cepat bila ada kesulitan dari mahasiswa.
- 3) Pelayanan pengelola Prodi Kebidanan memberi tanggapan dengan cepat bila ada kesulitan / keluhan dari mahasiswa

Cara mengukur variabel ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada mahasiswa sebagai responden yang telah

melakukan praktek laboratorium kebidanan dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Pilihan jawaban dalam kuesioner dengan menggunakan *skala Likert* 1 sampai dengan 5⁷.

Skor jawaban untuk pernyataan positif adalah setuju sekali diberi skor 5, setuju diberi skor 4, ragu – ragu diberi skor 3, kurang setuju diberi skor 2 dan tidak setuju diberi skor 1. Sedang untuk pernyataan negative adalah setuju sekali diberi skor 1, setuju diberi skor 2, ragu – ragu diberi skor 3 ,kurang setuju diberi skor 4 dan tidak setuju diberi skor 5⁷.

Selanjutnya total skor yang diperoleh masing-masing mahasiswa dikategorikan dengan dengan menggunakan cut of point Mean karena mempunyai distribusi data normal yaitu dengan cara sebagai berikut :

- 1) Tidak baik : skor kurang dari 17,9107
- 2) Baik : skor lebih dari 17,9107

Skala pengukuran : ordinal.

c) Persepsi tentang kepastian.

Definisi : pemahaman mahasiswa terhadap kemampuan karyawan untuk menepati janji dan melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan dalam praktikum. Item – item pertanyaan mencakup penilaian mahasiswa terhadap :

- 1) Kesanggupan petugas laborat bertugas sesuai kebutuhan mahasiswa
- 2) Kesanggupan Pengelola Prodi Kebidanan untuk melengkapi sarana dan prasarana .

Cara mengukur variabel ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada mahasiswa sebagai responden yang telah melakukan praktek laboratorium kebidanan dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Pilihan jawaban dalam kuesioner dengan menggunakan *skala Likert* 1 sampai dengan 5⁷.

Skor jawaban untuk pernyataan positif adalah setuju sekali diberi skor 5, setuju diberi skor 4, ragu – ragu diberi skor 3, kurang setuju diberi skor 2 dan tidak setuju diberi skor 1. Sedang untuk pernyataan negative adalah setuju sekali diberi skor 1, setuju diberi skor 2, ragu – ragu diberi skor 3 ,kurang setuju diberi skor 4 dan tidak setuju diberi skor 5⁷.

Selanjutnya total skor yang diperoleh masing-masing mahasiswa dikategorikan dengan menggunakan cut of point Mean karena mempunyai distribusi data normal yaitu dengan cara sebagai berikut :

- 1) Tidak baik : skor kurang dari 16,28
- 2) Baik : skor lebih dari 16,28

Skala pengukuran : ordinal.

d) Persepsi tentang empati.

Definisi : pemahaman mahasiswa terhadap perhatian secara pribadi yang diberikan oleh dosen, karyawan dan Pengelola Prodi Kebidanan Magelang kepada mahasiswa dalam praktek laborat. Item – item pertanyaan mencakup penilaian mahasiswa terhadap :

- 1) Dosen bersedia mendampingi mahasiswa dalam PBL di luar jadwal kuliah

- 2) Pengelola Prodi memberikan ijin kepada mahasiswa untuk meminjam alat laborat keasrama / tempat kost.
- 3) Petugas laborat mau mendengarkan bila ada keluhan dari mahasiswa
- 4) Pengelola Prodi Kebidanan Magelang mau mendengarkan bila ada keluhan dari mahasiswa

Cara mengukur variabel ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada mahasiswa sebagai responden yang telah melakukan praktek laboratorium kebidanan dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Pilihan jawaban dalam kuesioner dengan menggunakan *skala Likert* 1 sampai dengan 5⁷.

Skor jawaban untuk pernyataan positif adalah setuju sekali diberi skor 5, setuju diberi skor 4, ragu – ragu diberi skor 3, kurang setuju diberi skor 2 dan tidak setuju diberi skor 1. Sedang untuk pernyataan negative adalah setuju sekali diberi skor 1, setuju diberi skor 2, ragu – ragu diberi skor 3 ,kurang setuju diberi skor 4 dan tidak setuju diberi skor 5⁷.

Selanjutnya total skor yang diperoleh masing-masing mahasiswa dikategorikan dengan menggunakan cut of point Median karena mempunyai distribusi data tidak normal yaitu dengan cara sebagai berikut :

- 1) Tidak baik : skor kurang dari 20
- 2) Baik : skor lebih dari 20

Skala pengukuran : ordinal.

e) Persepsi tentang wujud.

Definisi : pemahaman mahasiswa terhadap penampilan fisik gedung meliputi : tersedianya ruang laboratorium, peralatan , kebersihan dan kerapian. Item – item pertanyaan mencakup penilaian mahasiswa tentang :

- 1) Kondisi ruang laboratorium.
- 2) Kondisi peralatan
- 3) Kondisi sarana penunjang
- 4) Kondisi penampilan petugas laboratorium

Cara mengukur variabel ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada mahasiswa sebagai responden yang telah melakukan praktek laboratorium kebidanan dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Pilihan jawaban dalam kuesioner dengan menggunakan *skala Likert* 1 sampai dengan 5⁷.

Skor jawaban untuk pernyataan positif adalah setuju sekali diberi skor 5, setuju diberi skor 4, ragu – ragu diberi skor 3, kurang setuju diberi skor 2 dan tidak setuju diberi skor 1. Sedang untuk pernyataan negative adalah setuju sekali diberi skor 1, setuju diberi skor 2, ragu – ragu diberi skor 3 ,kurang setuju diberi skor 4 dan tidak setuju diberi skor 5⁷.

Selanjutnya total skor yang diperoleh masing-masing mahasiswa dikategorikan dengan menggunakan cut of point Mean karena mempunyai distribusi data normal yaitu dengan cara sebagai berikut :

- 1) Tidak baik : skor kurang dari 34,08
- 2) Baik : skor lebih dari 34,08

Skala pengukuran : ordinal.

f) Kepuasan mahasiswa

Definisi : kepuasan mahasiswa adalah pernyataan mahasiswa berdasarkan kuesioner yang diisi apakah kebutuhan mahasiswa telah terpenuhi sesuai dengan harapannya dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan.

Cara mengukur variabel diatas dilakukan dengan menyebarkan angket kepada mahasiswa sebagai responden yang telah melakukan praktek laboratorium kebidanan dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Pilihan jawaban dalam kuesioner dengan menggunakan *skala Likert* 1 sampai dengan 5⁷.

Skor jawaban untuk pernyataan positif adalah setuju sekali diberi skor 5, setuju diberi skor 4, ragu – ragu diberi skor 3, kurang setuju diberi skor 2 dan tidak setuju diberi skor 1. Sedang untuk pernyataan negative adalah setuju sekali diberi skor 1, setuju diberi skor 2, ragu – ragu diberi skor 3 ,kurang setuju diberi skor 4 dan tidak setuju diberi skor 5⁷.

Selanjutnya total skor yang diperoleh masing-masing mahasiswa dikategorikan dengan menggunakan cut of point Median karena mempunyai distribusi data tidak normal yaitu dengan cara sebagai berikut :

1) Tidak baik : skor kurang dari 46

2) Baik : skor lebih dari 46

Skala pengukuran : ordinal

6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar *kuesioner* yang berisi pernyataan yang berhubungan dengan variable penelitian yang harus dijawab oleh responden. Sebelum digunakan, dilakukan uji coba *instrumen* terhadap mahasiswa semester IV Prodi Kebidanan Semarang yang berjumlah 39 mahasiswa sebanyak 2 kali. Uji pertama dilakukan tanggal 26 April 2007 dengan hasil 4 butir pertanyaan tidak valid dan uji kedua tanggal 11 Mei 2007 dengan menghilangkan butir pertanyaan yang tidak valid karena sudah terwakili dari pertanyaan yang lain dan hasilnya semua pertanyaan valid ($p < 0,05$)

1) Uji *validitas* ²⁵.

Uji validitas dengan menggunakan Rumus *korelasi product moment* dengan rumus :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (n\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (n\sum y)^2\}}}$$

X = skor item pertanyaan.

y = Skor total pernyataan.

XY = skor pertanyaan dikalikan dengan skor total.

n = Jumlah responden

Kriteria yang digunakan apabila $p \leq 0,05$ maka dinyatakan valid (mengukur apa yang diukur)

2) Uji *reliabilitas*^{25,26}

Hasil perhitungan uji *reliabilitas* pada setiap pertanyaan baik variabel bebas maupun variabel terikat menunjukkan hasil *reliable* karena mempunyai nilai $\alpha > 0,60$

Uji *reliabilitas* dengan menggunakan rumus *konsistensi Alpha Cronbach* dan dinyatakan *reliable* bila $\alpha > 0,60$

Rumus *Alpha Cronbach* :

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_1^2}{S_1^2} \right\}$$

α = *reliabilitas instrument*

K = banyaknya butir pernyataan.

$\sum S_1^2$ = jumlah varian butiran

S_1^2 = Varian total.

7. Teknik pengolahan dan Analisa data :

a. Langkah pengolahan data :²⁴1) *Editing*.

Yaitu meneliti kembali kelengkapan pengisian, tulisan, kejelasan jawaban.

2) *Coding*.

Yaitu dengan memberi kode-kode tertentu pada jawaban masing – masing kelompok kuesioner

3) Tabulasi data

Memasukkan data dalam suatu tabel untuk mempermudah dalam analisa dan mengelompokkan data.

4) Analisa data melalui :

Analisa data dilakukan dengan program *SPSS for Windows* dan uji statistic dengan menggunakan uji *univariat, bivariat* dan *multivariate*.

a) Analisis *univariat*²⁵.

Analisis ini dilakukan untuk memperoleh gambaran baik variabel bebas maupun variabel terikat, disajikan secara deskriptif dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Dari analisis juga dapat diketahui *mean, median* dari masing – masing variabel.

b) Analisis *bivariat*^{25,26}.

Tabulasi silang masing – masing variabel bebas dan variabel terikat dilakukan untuk melihat pola kecenderungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, digunakan uji *chi square*, dengan rumus :

$$X^2 = \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

O_{ij} = frekuensi observasi

E_{ij} = frekuensi harapan

c) Analisis *multivariate*

Digunakan untuk menganalisis besarnya pengaruh secara bersama – sama antara persepsi mahasiswa tentang kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud dalam pembelajaran praktek laboratorium Kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa di Prodi Kebidanan Magelang. Untuk menganalisis pengaruh dengan

menggunakan *regresi logistic*.²⁵ Rumus persamaan *regresi logistic* sebagai berikut

$$p(x) = \frac{1}{1 + e^{-(b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5)}}$$

p (x) = probabilitas terjadinya peristiwa

b1 = skala variabel persepsi kehandalan.

b2 = skala variabel persepsi daya tanggap.

b3 = skala variabel persepsi kepastian .

b4 = skala variabel persepsi empati.

b5 = skala variabel persepsi wujud.

Tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan variabel bebas yang mempunyai nilai $p < 0,05$ dalam uji hubungan dengan variabel terikat dengan menggunakan *crosstab* atau *uji chi square*
- 2) Variabel bebas yang masuk kriteria 1) diatas akan dimasukkan ke dalam model *logistic regresi bivariat* dengan $p < 0,25$.
- 3) Penentuan model yang cocok dengan melihat nilai *Wald Statistik* untuk masing-masing variabel bebas.

E. Uji *Validitas* dan uji *Kehandalan*.

Uji *validitas* dan *kehandalan* dilakukan di Prodi Kebidanan Semarang pada mahasiswa semester IV sebanyak 2 kali. Uji pertama dilakukan tanggal 26 April 2007 dengan hasil 4 butir pertanyaan tidak valid dan uji kedua tanggal 11 Mei 2007 dengan menghilangkan butir pertanyaan yang tidak

valid karena sudah terwakili dari pertanyaan yang lain. Hasil uji validitas kedua menunjukkan semua butir pertanyaan valid karena mempunyai nilai $p < 0,05$

1. Hasil uji validitas.

Tabel 3.1 Hasil Uji *Validitas* Variabel Persepsi kehandalan Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Tahun 2006 / 2007.

No	Butir Kehandalan	Angka signifikan	Keterangan
1.	Butir 1	0.0001	Valid
2.	Butir 2	0.0001	Valid
3.	Butir 3	0.0001	Valid
4.	Butir 4	0.0001	Valid
5.	Butir 5	0.0001	Valid
6.	Butir 6	0.0001	Valid
7.	Butir 7	0.005	Valid
8.	Butir 8	0.0001	Valid
9.	Butir 9	0.0001	Valid
10.	Butir 10	0.0001	Valid
11.	Butir 11	0.0001	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan tentang kehandalan valid karena mempunyai nilai signifikansi $p < 0,05$

Hasil Uji Validitas Variabel Daya tanggap

Tabel 3.2 Hasil Uji *Validitas* Variabel Persepsi Daya tanggap pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Tahun 2006/2007.

No	Butir <i>Daya tanggap</i>	Angka signifikan	Keterangan
1.	Butir 1	0.0001	Valid
2.	Butir 2	0.0001	Valid
3.	Butir 3	0.0001	Valid
4.	Butir 4	0.0001	Valid
5.	Butir 5	0.0001	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan tentang daya tanggap valid karena mempunyai nilai signifikansi $p < 0,05$

Hasil Uji Validitas Variabel Kepastian

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi kepastian Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Tahun 2006/2007.

No	Butir Kepastian	Angka signifikan	Keterangan
1.	Butir 1	0.0001	Valid
2.	Butir 2	0.0001	Valid
3.	Butir 3	0.0001	Valid
4.	Butir 4	0.0001	Valid
5.	Butir 5	0.0001	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan tentang kepastian valid karena mempunyai nilai signifikansi $p < 0,05$.

Hasil Uji Validitas Variabel *Empati*

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi *Empati* Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Tahun 2006/2007.

No	Butir <i>Empati</i>	Angka signifikan	Keterangan
1.	Butir 1	0.0001	Valid
2.	Butir 2	0.0001	Valid
3.	Butir 3	0.001	Valid
4.	Butir 4	0.0001	Valid
5.	Butir 5	0.0001	Valid
6.	Butir 6	0.0001	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan tentang *Empati* valid karena mempunyai nilai signifikansi $p < 0,05$

Hasil Uji Validitas Variabel Wujud

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Wujud Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Tahun 2006/2007.

No	Butir Wujud	Angka signifikan	Keterangan
1.	Butir 1	0.003	Valid
2.	Butir 2	0.003	Valid
3.	Butir 3	0.0001	Valid
4.	Butir 4	0.0001	Valid
5.	Butir 5	0.0001	Valid
6.	Butir 6	0.005	Valid
7.	Butir 7	0.004	Valid
8.	Butir 8	0.0001	Valid
9.	Butir 9	0.0001	Valid
10	Butir 10	0.0001	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan tentang *wujud* valid karena mempunyai nilai signifikansi $p < 0,05$

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan mahasiswa Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Tahun 2006/2007.

No	Butir Kepuasan	Angka signifikan	Keterangan
1.	Butir 1	0.001	Valid
2.	Butir 2	0.001	Valid
3.	Butir 3	0.0001	Valid
4.	Butir 4	0.0001	Valid
5.	Butir 5	0.0001	Valid
6.	Butir 6	0.0001	Valid
7.	Butir 7	0.001	Valid
8.	Butir 8	0.0001	Valid
9.	Butir 9	0.0001	Valid
10	Butir 10	0.0001	Valid
11	Butir 11	0.0001	Valid
12	Butir 12	0.001	Valid
13	Butir 13	0.018	Valid
14	Butir 14	0.010	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan tentang kepuasan valid karena mempunyai nilai signifikansi $p < 0,05$

2. Hasil Uji *Relibilitas*

Tabel 3.7 Hasil Uji *Reliabilitas* persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Tahun 2006/2007.

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach (α)	Keterangan
1.	Kehandalan	0.8832	Reliabel
2.	Daya tanggap	0.8315	Reliabel
3.	Daya tanggap	0.8009	Reliabel
4.	Empati	0.8010	Reliabel
5.	Wujud	0.8184	Reliabel
6.	Kepuasan	0.8649	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel persepsi kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan wujud, menunjukkan *reliable* karena mempunyai nilai $\alpha > 0,60$ dan selanjutnya dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

D. Hasil Uji Normalitas Data Penelitian.

Tabel 3.8 Hasil Uji Normalitas Data Variabel Bebas dan Variabel Terikat

No	Variabel	Statistik	<i>p-value</i>	Distribusi Data	Cut of point
1	Kehandalan	1.172	0.128	Normal	Mean :45,01
2	Daya tanggap	1.012	0.257	Normal	Mean :17,9107
3	Kepastian	1.218	0.103	Normal	Mean : 16,28
4	Empati	1.390	0.042	Tidak normal	Median : 20
5	Wujud	1.177	0.125	Normal	Mean :34,08
6	Kepuasan mahasiswa	1.451	0.030	Tidak normal	Median : 46

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa distribusi data dengan nilai $p > 0,05$ adalah berdistribusi normal yaitu variabel kehandalan, daya tanggap, daya tanggap dan wujud, sehingga untuk pembuatan katagori

pada setiap variabel tersebut menggunakan *cut of point Mean* , dan nilai $p \leq 0,05$ adalah tidak normal yaitu variabel empati dan kepuasan mahasiswa sehingga untuk pembuatan katagori pada setiap variabel tersebut menggunakan *cut of point Median*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. FAKTOR PENGHAMBAT DAN PENDUKUNG .

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Kebidanan Magelang Politeknik Kesehatan Semarang pada mahasiswa semester II, IV dan VI yang terlibat dalam proses belajar mengajar pada tahun akademik 2006 - 2007. Penelitian yang telah berlangsung tidak terlepas dari faktor penghambat yang dijumpai yaitu

1. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berhubungan erat dengan peneliti yaitu antara mahasiswa dengan dosennya, sehingga jawaban yang disampaikan mungkin dipengaruhi perasaan segan atau takut. Upaya yang dilakukan peneliti adalah memberikan penjelasan bahwa jawaban tidak mempengaruhi nilai / prestasi, sehingga tidak perlu takut atau ragu – ragu menyampaikan pendapatnya apabila dirasa tidak atau kurang sesuai dengan kenyataan yang mereka hadapi .
2. Kuesioner yang dipakai untuk pengumpulan data tidak bisa digunakan di tempat yang lain karena bukan merupakan alat test yang baku. Upaya yang dilakukan dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan DI Prodi Kebidanan Semarang .

Selain adanya faktor penghambat, terdapat beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi keberhasilan dan kelancaran dalam penelitian, antara lain :

1. Dengan pengambilan sampel di tempat kerja, maka peneliti lebih mudah melakukan koordinasi dengan pihak – pihak yang terkait dalam pelaksanaan pengambilan data.
2. Pada saat ini di lingkungan Politeknik Semarang, termasuk di Prodi Kebidanan Magelang sedang dikembangkan Gugus Kendali Mutu baik aspek akademi maupun aspek administrasi.

B. GAMBARAN UMUM PROGRAM STUDI KEBIDANAN MAGELANG POLITEKNIK KESEHATAN SEMARANG.

Program Studi Kebidanan Magelang merupakan salah satu Program Studi di bawah Politeknik Kesehatan Semarang yang mempunyai visi dan misi sebagai berikut :

1. Visi:

Mengembangkan institusi mandiri dengan kualitas tenaga berorientasi global untuk menghasilkan tenaga professional di bidang kebidanan yang mampu bersaing.

2. Misi:

- a. Mengembangkan pendidikan tenaga kebidanan melalui pendidikan/penelitian pengembangan masyarakat dan jasa layanan kesehatan
- b. Mengembangkan pendidikan profesional tenaga kesehatan setingkat Diploma III
- c. Menyediakan layanan bagi para pengguna tenaga kesehatan dalam bentuk pendidikan tenaga kesehatan profesional berkelanjutan, konsultasi, pelatihan, kerjasama dalam Pengembangan kesehatan.

- d. Mengembangkan media komunikasi, informasi dan edukasi dalam bidang kesehatan baik klinik maupun masyarakat.

Pada saat ini sumber daya manusia yang ada di Prodi Kebidanan Magelang seperti tertera dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.3. Sumber Daya Manusia di Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Jenis tenaga	Jumlah
1	Tenaga Dosen	26
2	Tenaga administrasi	22
3	Tenaga honorarium	10
	Jumlah	58

Sedangkan mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang tahun 2007 adalah seperti tertera dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.4. Jenis Mahasiswa di Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Jenis Program Mahasiswa	Jumlah
1	Mahasiswa Jalur Khusus Semester I	43
2	Mahasiswa Jalur Khusus Semester II	88
3	Mahasiswa Jalur Khusus Semester IV	80
4	Mahasiswa Jalur Umum Semester I	100
5	Mahasiswa Jalur Umum Semester II	80
6	Mahasiswa Jalur Umum Semester IV	90
7	Mahasiswa Jalur Umum Semester VI	80
	Jumlah	381

Perkuliahannya dilakukan secara teori dan praktek, baik praktek di laboratorium maupun praktek dilapangan (rumah sakit, puskesmas, Bidan Praktek swasta, Rumah Bersalin, Balai Kesehatan Ibu dan Anak.

C. Diskripsi Karakteristik Responden.

1. Jenis Program .

Tabel. 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Program Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Jenis Program	f	%
1	Program Jalur Umum	130	77.38 %
2	Program Khusus	38	22.62 %
	Jumlah	168	100 %

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini terdiri dari mahasiswa Jalur Umum dan Jalur Khusus dengan perincian : mahasiswa Jalur Umum yaitu sebanyak 130 (77,38 %) dan mahasiswa Jalur Khusus sebanyak 38 (22,62 %). Mahasiswa Jalur umum adalah mahasiswa dengan latar belakang pendidikan SLTA (SMU / SMA MA) , sedangkan mahasiswa Jalur Khusus adalah mahasiswa dengan latar belakang pendidikan Diploma I bidan dan telah bekerja sebagai bidan baik di instansi pemerintah maupun di swasta.

2. Tempat Tinggal.

Tabel. 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Tempat Tinggal	f	%
1	Asrama	49	29.17 %
2	Luar asrama	119	70.83 %
	Jumlah	168	100 %

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini terdiri dari mahasiswa yang tinggal diasrama dan tinggal di luar asrama dengan perincian : mahasiswa yang tinggal di luar asrama sebanyak 119 (70,83 %) dan yang berada di asrama sebanyak 49 (29,17 %).

D. Diskripsi Analisis Univariat Variabel Penelitian

1. Persepsi tentang Keandalan Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Persepsi Keandalan Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Persepsi Keandalan	f	%
1	Tidak baik	99	58.9 %
2	Baik	69	41.1 %
	Jumlah	168	100.0 %

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi mahasiswa tentang keandalan dalam katagori tidak baik sebanyak 99 (58,9 %) dan yang berada dalam katagori baik sebanyak 69 (41,1 %).

Pengelompokan persepsi keandalan ini diperoleh dari penggabungan skor yang terperinci dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Persepsi Keandalan Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Keandalan	SS	S	R	KS	TS	Total
1	Sebelum PBL dosen menjelaskan secara teori terlebih dahulu dengan benar sehingga saya bisa memahami teori PBL	99 58.9 %	63 37.5 %	6 3.57 %	-	-	168 100 %
2	Sebelum PBL dosen menjelaskan tujuan umum PBL dengan benar sehingga saya bisa memahami tujuan umum PBL	46 27.38 %	97 57.74 %	24 14.29 %	1 0.595 %	-	168 100 %
3	Sebelum PBL dosen menjelaskan tujuan khusus PBL dengan benar sehingga saya bisa memahami tujuan khusus PBL	32 19.05 %	112 66.66 %	23 13.69 %	1 0.595 %	-	168 100 %
4	Dosen tidak memberikan panduan/checklist setiap perasat praktek lab. dengan benar sehingga saya tidak dapat melaksanakan praktikum sesuai dengan urutan yang ada	113 67.26 %	36 21.43 %	17 10.12 %	2 1.19 %	-	168 100 %

Lanjutan tabel 4.8

5	Dosen menggunakan tehnik demonstrasi dengan benar sehingga saya dapat melaksanakan praktikum sesuai dengan urutan – urutan yang ada	52 25 %	99 58.93 %	15 8.93 %	1 0.595 %	1 0.5 95 %	168 100 %
6	Dosen menggunakan tehnik simulasi dengan benar sehingga saya dapat melaksanakan praktikum sesuai dengan urutan – urutan yang ada	28 16.67 %	88 52.38 %	28 16.67 %	12 7.14 %	11 6.5 5 %	168 100 %
7	Dosen tidak mengarahkan mahasiswa dalam PBL dengan benar sehingga saya tidak dapat melaksanakan praktikum sesuai dengan langkah-langkah yang harus diikuti dalam praktikum	97 57.74 %	57 33.93 %	10 5.95 %	2 1.19 %	2 1.1 9 %	168 100 %
8	Dosen tidak mempersiapkan alat dan bahan untuk PBL dengan benar sehingga saya tidak dapat melaksanakan praktikum sesuai dengan urutan – urutan yang seharusnya	71 42.26 %	47 27.98 %	33 19.64 %	17 10.12 %	-	168 100 %
9	Dosen yang mengajar praktikum di laboratorium mempunyai latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan bidang ajar (materi pelajaran)	94 55.95 %	49 29.17 %	14 8.33 %	11 6.55 %	-	168 100 %
10	Petugas selalu menyiapkan tempat dan alat dengan baik sehingga saya tidak mengalami kendala pada waktu pembelajaran praktek di laboratorium	30 17.86 %	71 42.26 %	30 17.86 %	30 17.86 %	7 4.1 7 %	168 100 %
11	Pengelola menyediakan sarana prasarana dengan lengkap sehingga saya dapat melaksanakan pembelajaran praktek laboratorium dengan benar	46 27.38 %	63 37.5 %	26 15.48 %	29 17.26 %	4 2.3 8 %	168 100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa ternyata dari distribusi frekuensi persepsi kehandalan, jawaban terbanyak berada dalam katagori tidak baik yaitu 99 (58,9 %) .Hasil tersebut didukung banyaknya jawaban yang masuk dalam katagori sangat setuju dan setuju pada pertanyaan nomor 4, 7, 8 dan 9. Pada jawaban pertanyaan

nomor 4 menunjukkan bahwa dosen tidak memberikan ceklist dengan benar. Hal ini disebabkan karena belum adanya kebijakan yang menegaskan bahwa semua pembelajaran di laboratorium harus disertai dengan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan standar profesi. Selama ini di Prodi Kebidanan Magelang belum ada kebijakan pembuatan SOP tersebut, serta dalam pembuatan SOP harus melibatkan organisasi profesi dan instruktur klinik, sehingga dalam pelaksanaan pembelajaran di laboratorium mengacu dari buku pelajaran yang dijadikan sebagai referensi.

Jawaban yang berkaitan dengan dosen tidak mengarahkan dengan baik disebabkan karena perbandingan dosen dengan mahasiswa yang masih cukup besar yaitu 1 : 15 , sedangkan standar yang ideal yaitu 1 : 8. Dalam pelaksanaan pembelajaran praktek laboratorium satu dosen pengampu menghadapi 40 mahasiswa (1 kelas) sesuai dengan jam pertemuan yaitu 100 menit untuk setiap kali PBL. Dengan waktu yang relative terbatas dan rasio dosen dengan mahasiswa yang masih besar mengakibatkan pembelajaran di laboratorium berjalan kurang efektif.

Jawaban yang berkaitan dengan dosen tidak mempersiapkan alat dan bahan dengan benar disebabkan karena masih terdapat beberapa alat yang rusak dan belum diperbaiki antara lain boneka bayi dengan kondisi kepala terlepas dari badan, model panggul yang tidak dapat digunakan untuk pembelajaran proses persalinan, alat forcep ekstraksi yang tidak terdapat kuncinya. Untuk menanggulangi keadaan tersebut dosen menggunakan alat lain yang menyerupai alat yang dibutuhkan atau tetap menggunakan alat yang rusak tersebut.

Jawaban yang berkaitan dengan dosen yang mengajar praktikum di laboratorium mempunyai latar belakang pendidikan yang tidak sesuai

dengan bidang ajar (materi pelajaran) karena sebagian besar dosen di Prodi Kebidanan Magelang mempunyai latar belakang pendidikan bukan bidan. Hal ini disebabkan karena Prodi Kebidanan Magelang merupakan institusi yang berasal dari Sekolah Perawat Kesehatan dan tenaga pengajarnya adalah guru perawat, sehingga sebagian besar tenaga pengajar mempunyai latar belakang pendidikan perawat (bukan bidan).

Jawaban pertanyaan nomor 1,2,3 menunjukkan bahwa sebelum PBL dosen telah menjelaskan lebih dahulu baik teori, tujuan umum dan tujuan khusus PBL. Hal ini sesuai dengan teori bahwa tugas dosen dalam praktikum adalah mendesain dan mengelola sebuah kegiatan praktikum agar tujuan instruksionalnya jelas, isi dan urutan kegiatan terarah dengan baik, relevan dengan tuntutan tugas profesi.⁴

Tehnik demonstrasi dan simulasi yang dilakukan oleh dosen mendapatkan jawaban sangat setuju dan setuju paling banyak, hal ini sesuai dengan teori bahwa faktor yang mempengaruhi belajar adalah metode¹³. Beberapa metode yang digunakan dalam praktikum antara lain demonstrasi dan simulasi. Metode ini digunakan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal – hal yang berhubungan dengan proses mengatur sesuatu, mengerjakan sesuatu, membuat sesuatu, dan mengetahui asal dari sesuatu yang menghasilkan keterampilan yang diharapkan.³³

2. Persepsi tentang Daya tanggap Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan

Tabel 4.9 Distribusi Pembelajaran Frekuensi Persepsi Daya tanggap Praktek Laboratorium Kebidanan Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Persepsi daya tanggap	f	%
1	Tidak baik	77	45.8 %
2	Baik	91	54.2 %
	Jumlah	168	100.0 %

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi mahasiswa tentang daya tanggap dalam katagori baik sebanyak 91 (54,2 %), dan yang berada dalam katagori tidak baik sebanyak 77 (45,8 %). Pengelompokan persepsi daya tanggap ini diperoleh dari penggabungan skor yang terperinci dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Persepsi Daya tanggap Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Daya tanggap	SS	S	R	KS	TS	Total
1	Petugas laborat menyiapkan tempat dengan segera pada waktu ada praktikum	30 17.86 %	62 36.9 %	29 17.26 %	35 20.83 %	12 7.14 %	168 100 %
2	Petugas laborat menyiapkan alat dengan segera pada saat dibutuhkan	29 17.26 %	69 41.07 %	35 20.83 %	25 14.88 %	10 5.95 %	168 100 %
3	Petugas laborat tidak cepat memberi tanggapan bila ada kesulitan / keluhan mahasiswa tentang praktek	30 17.86 %	54 32.14 %	36 21.43 %	40 23.18 %	8 4.76 %	168 100 %
4	Pengelola Prodi Kebidanan cepat memberi tanggapan bila ada kesulitan / keluhan mahasiswa	17 10.12 %	61 36.31 %	50 29.76 %	29 17.26 %	11 6.55 %	168 100 %
5	Dosen tidak segera menjelaskan bila ada mahasiswa yang bertanya	99 58.93 %	59 35.12 %	6 3.57 %	4 2.38 %	-	168 100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa ternyata dari distribusi frekuensi persepsi daya tanggap, jawaban terbanyak berada dalam katagori baik sebanyak 91 (54,2 %) dan yang berada dalam katagori tidak baik sebanyak 77 (45,8 %).

Hasil tersebut didukung banyaknya jawaban yang masuk dalam katagori setuju dari setiap pertanyaan dan diikuti jawaban sangat setuju, sedang jawaban ragu-ragu, kurang setuju dan tidak setuju dengan jumlah jawaban yang merata. Yang perlu diperhatikan masih terdapat 99 jawaban dalam katagori sangat setuju dan 59 jawaban setuju pada pertanyaan nomor 5 .Hal ini menunjukkan bahwa dalam PBL dosen tidak segera menjelaskan bila ada mahasiswa yang bertanya.Keadaan ini disebabkan karena terbatasnya waktu untuk pembelajaran praktek laboratorium yaitu 1 kali tatap muka selama 100 menit dan 1 SKS praktek selama 180 menit, terlebih lagi apabila perasat yang harus diajarkan membutuhkan waktu yang cukup panjang. Hal ini bertentangan dengan ciri – ciri dosen yang efektif dalam PBL bahwa dosen harus menunjukkan sikap membantu dan bersahabat dengan mahasiswa.⁴

3. Persepsi tentang Kepastian Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Persepsi Kepastian Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Persepsi kepastian	f	%
1	Tidak baik	88	52.4 %
2	Baik	80	47.6 %
	Jumlah	168	100.0 %

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi mahasiswa tentang kepastian dalam katagori tidak baik sebanyak 88 (52,4 %) dan yang berada dalam katagori baik sebanyak 80 (47,4 %). Pengelompokan persepsi kepastian ini diperoleh dari penggabungan skor yang terperinci dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Persepsi Kepastian Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Kepastian	SS	S	R	KS	TS	Total
1	Petugas laborat tidak bertugas setiap saat sesuai jadwal PBL	36 21.43 %	43 25.6 %	39 23.21 %	38 22.62 %	12 7.14 %	168 100 %
2	Petugas laborat datang lebih awal pada waktu ada praktikum sehingga mahasiswa tidak kesulitan	38 22.62 %	52 30.95 %	23 13.69 %	29 17.26 %	26 15.48 %	168 100 %
3	Petugas laborat menepati janji bila ada jadwal diluar jam kuliah	12 7.14 %	67 39.88 %	47 27.68 %	32 19.05 %	10 5.95 %	168 100 %
4	Dosen mengajar di laboratorium tidak sesuai dengan jadwal	27 16.07 %	44 26.19 %	48 28.57 %	44 26.19 %	5 2.98 %	168 100 %
5	Pengelola menyediakan sarana prasana yang mencukupi sesuai kebutuhan praktek laboratorium untuk mahasiswa pada mata kuliah yang ada praktikumnya pada semester saudara.	20 11.90 %	73 43.45 %	33 19.64 %	34 20.24 %	8 4.76 %	168 100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa ternyata dari distribusi frekuensi persepsi kepastian jawaban terbanyak berada dalam katagori tidak baik sebanyak 80 (47,4 %) dan dalam katagori baik sebanyak 88 (52,4 %)

Hasil tersebut didukung banyaknya jawaban pertanyaan nomor 1 yang masuk dalam katagori sangat setuju, setuju dan ragu – ragu. Hal ini menunjukkan bahwa petugas laborat tidak bertugas setiap saat sesuai jadwal PBL. Untuk jawaban pada pertanyaan nomor 2 menunjukkan terdapat jawaban yang masuk dalam katagori ragu-ragu, kurang setuju dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas laborat datang tidak datang lebih awal waktu ada praktikum .Sedang jawaban pertanyaan nomor 3 menunjukkan terdapat jawaban yang masuk dalam katagori ragu-ragu, kurang setuju dan tidak setuju.Hal ini menunjukkan bahwa petugas laborat tidak menepati janji bila ada

jadwal diluar jam kuliah. Keadaan tersebut disebabkan karena pembagian tugas bagi petugas laboratorium yang belum jelas dan pembuatan jadwal tugas atau piket yang belum teratur.

Pada pertanyaan nomor 4 menunjukkan terdapat jawaban yang masuk dalam katagori sangat setuju dan setuju Hal ini menunjukkan bahwa dosen yang mengajar di laboratorium tidak sesuai dengan jadwal. Hal ini disebabkan beban kerja dosen yang cukup berat dengan perbandingan dosen mahasiswa yang masih cukup besar (1 : 15) , sehingga kadang dijumpai dalam waktu atau jam yang sama harus mengajar pada kelas yang lain . Pada pertanyaan nomor 5 terdapat jawaban dalam katagori kurang setuju sebanyak 34 mahasiswa pada pertanyaan nomor 5. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola kurang menyediakan sarana prasarana yang mencukupi sesuai kebutuhan PBL. Kondisi ini disebabkan karena pengadaan bahan dan alat laboratorium dikelola oleh Poltekkes Semarang, sehingga Prodi Kebidanan Magelang tidak mempunyai kewenangan untuk mengadakan alat dan bahan sendiri. Dalam pelaksanaannya alat dan bahan yang diberikan oleh Poltekkes kurang sesuai dengan kebutuhan dari Prodi Kebidanan, bahkan ada alat dan bahan yang tidak digunakan untuk pembelajaran Laboratorium tetapi barang tersebut sudah dikirim ke Prodi Kebidanan Magelang. Hal ini bertentangan dengan teori yang menyatakan bahwa salah faktor yang mempengaruhi proses belajar adalah tersedianya sarana karena pembelajaran laboratorium merupakan bentuk pembelajaran yang digunakan untuk membelajarkan secara bersama-sama kemampuan pengertian, sikap dan psikomotor yang pelaksanaannya membutuhkan sarana prasarana demi kelancaran pembelajaran laboratorium

tersebut. Unsur utama sarana yang dibutuhkan adalah adanya tempat / ruang yang digunakan untuk pembelajaran tersebut, dan peralatan / alat bantu / alat peraga yang dibutuhkan sesuai dengan jenis keterampilan yang akan diajarkan ⁴.

4. Persepsi Empati Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Persepsi Empati Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Persepsi empati	f	%
1	Tidak baik	88	52.4 %
2	Baik	80	47.6 %
	Jumlah	168	100.0 %

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi mahasiswa tentang empati dalam katagori tidak baik sebanyak 88 (52,4 %), dan yang berada dalam katagori baik sebanyak 80 (47,6 %). Pengelompokan persepsi empati ini diperoleh dari penggabungan skor yang terperinci dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Persepsi Empati Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Empati	SS	S	R	KS	TS	Total
1	Dosen memberi kesempatan mahasiswa belajar di laboratorium diluar jadwal kuliah	50 29.76 %	90 53.57 %	19 11.31 %	5 2.98 %	4 2.38 %	168 100 %
2	Petugas laborat bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mahasiswa	13 7.74 %	57 33.93 %	70 41.67 %	15 8.93 %	13 7.74 %	168 100 %
3	Pengelola Prodi Kebidanan bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mahasiswa	10 5.95 %	57 33.93 %	66 39.29 %	21 12.5 %	14 8.33 %	168 100 %
4	Dosen bersikap ramah dalam memberikan jawaban ketika mahasiswa bertanya.	50 29.76 %	73 43.45 %	36 21.43 %	7 4.17 %	2 1.19 %	168 100 %

Lanjutan tabel 4.14

5	Petugas laborat bersikap tidak ramah dalam melayani mahasiswa	18 10.71 %	38 22.62 %	53 31.55 %	46 27.38 %	13 7.74 %	168 100 %
6	Dosen bersedia meluangkan waktu diluar jadwal ketika mahasiswa meminta bimbingan diluar jam mengajar.	8 4.76 %	49 29.17 %	59 35.12 %	29 17.26 %	23 13.69 %	168 100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa ternyata dari distribusi frekuensi persepsi empati, jawaban terbanyak berada dalam katagori tidak baik sebanyak 88 (52,4 %), dan dalam katagori tidak baik sebanyak 80 (47,6 %)

Hasil tersebut didukung banyaknya jawaban yang masuk dalam katagori ragu – ragu pada pertanyaan nomor 2,3,5, dan 6. Pada jawaban pertanyaan nomor 2 menunjukkan bahwa petugas laborat kurang bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dari mahasiswa. Pada jawaban pertanyaan nomor 3 menunjukkan bahwa Pengelola Prodi Kebidanan kurang bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dari mahasiswa. Kondisi tersebut disebabkan karena kurangnya jadwal pertemuan antara mahasiswa dengan pihak akademi. Pada jawaban pertanyaan nomor 5 menunjukkan bahwa petugas laborat bersikap tidak ramah dalam melayani mahasiswa. Tetapi pada jawaban pertanyaan nomor 1 terdapat 50 (29,76 %) jawaban sangat setuju dan 90 (53,57 %) jawaban setuju, hal ini menunjukkan bahwa dosen memberi kesempatan mahasiswa belajar di laboratorium di luar jadwal kuliah. Hal ini sesuai dengan teori bahwa yang dimaksud dengan dosen efektif apabila dosen memberikan kesempatan yang memadai kepada mahasiswa untuk mempraktekkan keterampilannya.⁴ Termasuk pengertian didalamnya

bahwa dosen memberikan waktu lebih banyak kepada mahasiswa untuk belajar dilaboratorium.

5. Persepsi wujud Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan

Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Persepsi Wujud Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Persepsi wujud	f	%
1	Tidak baik	96	57.1 %
3	Baik	72	42.9 %
	Jumlah	168	100.0 %

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi mahasiswa tentang wujud dalam katagori tidak baik sebanyak 96 (57,1 %), dan yang berada dalam katagori baik sebanyak 72 (42,9 %). Pengelompokan persepsi wujud ini diperoleh dari penggabungan skor yang terperinci dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.16. Distribusi Frekuensi Jawaban Persepsi Wujud Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Wujud	SS	S	R	KS	TS	Total
1	Ruang laboratorium cukup luas dan memenuhi kebutuhan untuk praktikum	12 7.14 %	25 14.88 %	17 10.12 %	38 22.62 %	76 45.24 %	168 100 %
2	Ruang laboratorium bersih baik pada lantai, dinding, atap , jendela dan pintu	49 29.17 %	84 50 %	26 15.48 %	6 3.57 %	3 1.79 %	168 100 %
3	Ruang laboratorium rapi dalam hal penataan semua peralatan yang ada (tempat tidur, almari, meja , kursi dll)	24 14.29 %	106 63.09 %	24 14.29 %	12 7.14 %	2 1.19 %	168 100 %
4	Ruang laboratorium tidak terang dari pencahayaan atau lampu listrik	50 29.76 %	80 47.62 %	18 10.71 %	15 8.93 %	5 2.98 %	168 100 %
5	Ruang laboratorium sejuk / tidak panas pada waktu praktikum dan tidak menimbulkan rasa gerah.	5 2.98 %	23 13.69 %	30 17.86 %	61 36.31 %	49 28.17 %	168 100 %
6	Peralatan bersih dari kotoran yang menempel pada peralatan yang ada.	10 5.95 %	71 42.26 %	52 30.95 %	27 16.07 %	8 4.76 %	168 100 %

Lanjutan tabel 4.16

7	Peralatan tidak tertata rapi dalam tempat yang sudah disediakan	13 7.74 %	50 29.76 %	51 30.36 %%	44 26.19 %	10 5.95 %	168 100 %
8	Peralatan lengkap sesuai kebutuhan untuk praktikum mata kuliah pada setiap semester yang membutuhkan praktikum	22 13.1 %	81 48.21 %	36 21.43 %	24 14.29 %	5 2.98 %%	168 100 %
9	Peralatan selalu siap pakai dan ditempatkan sesuai dengan jenis alatnya.	87 51.79 %	52 30.95 %	15 8.93 %	13 7.74 %	1 0.95 %	168 100 %
10	Tidak tersedia almari tempat peralatan	21 12.5 %	106 63 %	30 17.86 %	11 6.55 %	0	168 100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa ternyata dari distribusi frekuensi persepsi wujud, jawaban terbanyak berada dalam katagori tidak baik sebanyak 96 (57,1 %), dan dalam katagori tidak baik sebanyak 72 (42,9 %)

Hasil tersebut didukung banyaknya jawaban yang masuk dalam katagori tidak setuju yaitu 76 (45,24 %) pada pertanyaan nomor 1. Ini menunjukkan bahwa ruang laboratorium kurang luas untuk pembelajaran praktek laboratorium .Hal ini disebabkan karena ruang laboratorium yang digunakan dengan memanfaatkan gedung bekas asrama mahasiswa yang sudah digunakan lagi, sehingga ruang laboratorium tidak berupa aula besar tetapi kamar dengan ukuran 5 x 6 meter,bahkan ada ruang laboratorium dengan ukuran 4 x 6 meter. Ini menunjukkan bahwa ruang laboratorium yang kurang luas untuk praktikum, terlebih lagi dengan jumlah mahasiswa 40 dalam setiap kali pembelajaran laboratorium. Pada jawaban pertanyaan nomor 5 banyak mahasiswa yang menjawab kurang setuju yaitu 61 (36,1 %) dan tidak setuju sebanyak 49 (28,17 %). Ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan kurang nyaman karena ruang yang terasa

panas. Hal ini disebabkan ukuran ruang laboratorium yang kurang luas. Kondisi ini tidak sesuai dengan teori bahwa faktor *eksternal* yang mempengaruhi hasil belajar adalah tempat, peralatan, waktu, suasana dan lingkungan sekolah yang dapat mendukung tercapainya hasil pembelajaran yang baik.¹³ Pada jawaban pertanyaan nomor 7 terdapat jawaban ragu – ragu, yang menunjukkan bahwa peralatan tidak tertata rapi dalam tempat yang sudah disediakan. Jawaban pada pertanyaan tentang tidak tersedia almari tempat peralatan, terdapat 106 jawaban dalam katagori setuju . Hal ini menunjukkan bahwa peralatan laboratorium masih terdapat peralatan yang tidak diletakkan dalam almari. Hal ini disebabkan persediaan almari yang kurang dan beberapa alat yang cukup besar sehingga tidak bisa dimasukkan dalam almari seperti : matras untuk senam hamil, kom dan ember, busa dan lain - lain. Tetapi peralatan yang terbuat dari metal dan karet dalam ukuran kecil sampai sedang, hamper semua sudah berada dalam almari yang telah disediakan.

6. Kepuasan Mahasiswa

Tabel 4.17. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Kepuasan mahasiswa	f	%
1	Tidak puas	96	57.1 %
2	Puas	72	42.9 %
	Jumlah	168	100.0 %

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar kepuasan mahasiswa dalam katagori tidak puas sebanyak 96 (57,1%) dan yang berada dalam katagori puas sebanyak 72 (42,9 %).

Pengelompokan kepuasan mahasiswa diperoleh dari penggabungan skor yang terperinci dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.18. Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Kepuasan mahasiswa	SS	S	R	KS	TS	Total
1	Pengetahuan yang saya peroleh selama pembelajaran lab. tidak sesuai dengan tujuan PBL	53 31.55 %	78 46.43 %	25 14.88 %	10 5.95 %	2 1.19 %	168 100 %
2	Keterampilan prosedur tindakan yang telah saya kerjakan di lab , sudah cukup untuk menambah pengalaman saya	6 3.57 %	70 41.67 %	22 13.1 %	52 30.95 %	18 10.71 %	168 100 %
3	Saya merasa tidak nyaman dalam melakukan praktikum	22 13.1 %	53 31.55 %	47 27.98 %	43 25.6 %	3 1.79 %	168 100 %
4	Praktikum yang saya lakukan di laboratorium lancar	10 5.95 %	71 42.26 %	52 30.95 %	29 17.26 %	6 3.57 %	168 100 %
5	Saya merasa mudah belajar di laboratorium	4 2.38 %	63 37.5 %	57 33.93 %	43 25.6 %	1 0.595 %	168 100 %
6	Saya merasa mudah mempelajari materi-materi praktikum	3 1.79 %	59 35.12 %	80 47.62 %	25 14.88 %	1 0.595 %	168 100 %
7	Kondisi ruang laboratorium tempat saya melakukan praktikum nyaman	20 11.91 %	67 39.88 %	45 26.79 %	33 19.64 %	3 1.79 %	168 100 %
8	Kondisi ruang laboratorium tempat saya melakukan praktikum sehat dan bersih	8 4.76 %	77 45.83 %	60 35.71 %	22 13.1 %	1 0.595 %	168 100 %
9	Kondisi ruang laboratorium tempat saya melakukan praktikum tenang	9 5.36 %	89 52.98 %	38 22.62 %	28 16.67 %	4 2.38 %	168 100 %
10	Saya merasa terbantu menyelesaikan tugas praktikum	7 41.67 %	100 59.52 %	47 27.98 %	12 7.14 %	2 1.19 %	168 100 %
11	Saya merasa percaya diri bila menghadapi pasien langsung pada waktu praktek di rumah sakit atau puskesmas	12 7.14 %	70 41.67 %	36 21.43 %	36 21.43 %	14 8.33 %	168 100 %
12	Saya tidak mempunyai kesempatan banyak untuk melakukan praktikum pada setiap Mata Kuliah yang ada praktikumnya.	10 5.95 %	32 19.05 %	22 13.1 %	85 50.59 %	19 11.31 %	168 100 %
13	Saya sangat termotivasi untuk mengikuti praktikum pada semua Mata Kuliah yang ada praktikumnya.	15 8.93 %	82 48.81 %	56 33.33 %	14 8.33 %	1 0.595 %	168 100 %
14	Saya merasa yakin dengan keberhasilan praktikum yang saya lakukan	9 5.36 %	60 35.71 %	81 48.21 %	18 10.71 %	0	168 100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa ternyata dari distribusi frekuensi kepuasan , jawaban terbanyak berada dalam katagori tidak puas yaitu 96 (57,1 %), dan dalam katagori puas yaitu 72 (42,9 %)

Hasil tersebut didukung adanya jawaban responden pada pertanyaan nomor 1 tentang pengetahuan yang saya peroleh selama pembelajaran laboratorium tidak sesuai dengan tujuan PBL sebanyak 53 (31,55 %) menjawab sangat setuju dan sebanyak 78 (46,43 %) menjawab setuju .Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang diperoleh mahasiswa selama pembelajaran laboratorium tidak sesuai dengan tujuan PBL. Hal ini disebabkan karena beberapa hal antara lain : alat dan bahan yang kurang mencukupi, perbandingan dosen dan mahasiswa yang masih cukup besar 1 : 15, sehingga perhatian dosen kepada mahasiswa kurang, banyak perasat yang diajarkan di laboratorium tidak disertai dengan SOP.

Disamping itu masih terdapat 2 pertanyaan yang menjawab ragu – ragu pada pertanyaan nomor 6 yaitu sebanyak 80 (47,62 %) dan pertanyaan nomor 14 yaitu sebanyak 81 (4,21 %) tentang saya merasa mudah mempelajari materi-materi praktikum dan saya merasa yakin dengan keberhasilan praktikum yang saya lakukan. Hal ini disebabkan beberapa hal antara lain : beberapa perasat tidak tersedia dalam bentuk SOP

Hasil pengukuran tingkat kepuasan akan sangat bermanfaat bagi institusi dalam rangka meningkatkan mutu di Prodi Kebidanan Magelang karena hasil pengukuran tingkat kepuasan akan bermanfaat bagi pimpinan antara lain :⁷

- a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
- b. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal – hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah keperbaikan (*improvement*).

Dalam teori dinyatakan bahwa persepsi adalah proses mental yang terjadi pada manusia sebagai hasil kerja indra dalam upaya menafsirkan, mengorganisasikan dan mengolah pertanda yang terjadi dilingkungannya dan setiap orang memandang realitas dari sudut perspektif yang berbeda.²⁰

1. Proses pembentukan persepsi.²⁰

Proses pembentukan persepsi adalah sebagai berikut :

- c. Proses kealaman (fisik).
- d. Proses fisiologi.
- c. Proses psikologi.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi.²²

Ada sejumlah faktor yang dapat berpengaruh untuk memperbaiki dan kadang – kadang mendistorsi persepsi seseorang . Faktor – faktor ini dapat terletak pada pelaku persepsi / pemersepsi, terletak pada obyek / target persepsi, dan dalam konteks situasi di mana persepsi itu dilihat.

3. Pengaruh persepsi dalam membuat penilaian tentang orang – orang lain¹⁰. Terdapat tiga hal yang mempengaruhi persepsi dalam membuat penilaian tentang orang – orang lain yaitu :

a. Perbedaan.

Menerangkan apakah seseorang itu memperlihatkan perilaku yang berbeda pada situasi yang berbeda pula.

b. *Konsensus*.

Yaitu bila setiap orang yang dihadapkan pada situasi yang sama merespon dengan cara yang sama.

c. *Konsistensi*.

Yaitu apakah seseorang merespon dengan cara yang sama secara terus menerus.

Persepsi mahasiswa tentang kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud terhadap kepuasan menunjukkan hasil yang bervariasi karena persepsi mahasiswa dipengaruhi oleh karakteristik pribadi antara lain sikap, motivasi, interes, pengalaman masa lalu dan ekspektasi. Sikap mahasiswa terhadap dosen yang sama bisa berbeda, tergantung tingkat kesukaan mereka untuk bertanya / diskusi dan cara dosen yang bersangkutan memberikan kuliah. *Motiv* seseorang bisa muncul kalau ada kebutuhannya yang belum terpenuhi. Hal ini akan memberikan stimulasi atau mempengaruhinya untuk berpersepsi kuat terhadap obyek tertentu yang sesuai dengan motivinya. *Interest* seseorang yang sedang disibukkan dengan problem – problem pribadi, akan sulit untuk memperhatikan pelajaran di kelas. Pengalaman masa lalu dapat dihubungkan dengan *interest* , dimana pengalaman masa lalu seseorang terhadap sesuatu obyek dapat menurunkan *interest* seseorang pada obyek tersebut. *Ekspektasi* juga dapat mendistorsi persepsi seseorang dalam arti seseorang akan melihat apa saja yang ia harapkan untuk dilihat.

E. Diskripsi Analisis Bivariat Variabel Penelitian.

1. Hubungan persepsi Kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.19. Hubungan Persepsi Kehandalan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Persepsi Kehandalan	Kepuasan		Total
		Tidak puas	Puas	
1	Tidak baik	56 58,3 %	43 59,7 %	99 58,9 %
2	Baik	40 41,7 %	29 40,3 %	69 41,1 %
	Jumlah	96 100 %	72 100 %	168 100 %

$$P \text{ value } :0.856. \quad x^2 = 0.001$$

Hubungan kehandalan dan kepuasan terjadi pola hubungan yang berlawanan dimana pada responden dengan persepsi kehandalan baik didapatkan bahwa yang tidak puas lebih banyak, yaitu 41,7 % bila dibandingkan dengan responden yang puas yaitu 40,3 %. Pada responden yang mempunyai persepsi kehandalan tidak baik didapatkan hasil yang puas lebih banyak yaitu 59,7 %, dibandingkan yang tidak puas 58,3 %.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Pearson Chi Square test* dimana *p value* didapatkan sebesar 0,856 dan nilai $x^2 = 0,001$. Nilai *p value* tersebut lebih besar dari 0,05, berarti bahwa menerima H_0 , menolak H_a , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi kehandalan dengan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan di Prodi Kebidanan Magelang.

Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa dengan persepsi kehandalan baik maupun tidak baik, tidak ada perbedaan tingkat kepuasan dalam PBL.

Persepsi seseorang dipengaruhi oleh sikap, dalam hal ini sikap mahasiswa terhadap dosen yang sama bisa berbeda, tergantung tingkat kesukaan mereka untuk bertanya / diskusi dan cara dosen yang bersangkutan memberikan kuliah. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kehandalan mencakup 2 hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependability*).¹¹

Pengukuran persepsi kehandalan merupakan penilaian yang bersifat *intangibile* (tidak terlihat) dengan menggunakan kuesioner, berbeda dengan penilaian yang bersifat *tangible* (terlihat) yang dapat diperkirakan dengan *indeks obyektif* (pengukuran keras).⁷

Hal ini bisa dilihat berdasarkan jawaban pertanyaan tentang dosen tidak mengarahkan dengan pada waktu PBL, dosen tidak menyiapkan alat dan bahan dengan benar dan dosen yang mengajar di laboratorium mempunyai latar belakang tidak sesuai dengan bidang ajar.

2. Hubungan persepsi Daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.20. Hubungan Persepsi Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Persepsi daya tanggap	Kepuasan		Total
		Tidak puas	Puas	
1	Tidak baik	45 46,9 %	32 44,4 %	77 45,8 %
2	Baik	51 53,1 %	40 55,6 %	91 54,2 %
	Jumlah	96 100 %	72 100 %	168 100 %

$P \text{ value} : 0,754 \quad \chi^2 = 0,024$

Pada responden dengan persepsi daya tanggap baik didapatkan yang puas lebih banyak, yaitu 55,6 % bila dibandingkan dengan responden yang tidak puas yaitu 53,1 % Sedang pada responden yang persepsi daya tanggap tidak baik didapatkan bahwa yang tidak puas lebih banyak yaitu 46,9 % dibandingkan yang puas yaitu 44,4 %.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Pearson Chi Square test* dimana *p value* didapatkan sebesar 0,754 dan nilai $\chi^2 = 0,024$. Nilai *p value* tersebut lebih besar dari 0,05, berarti bahwa menerima H_0 , menolak H_a , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi daya tanggap dengan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan di Prodi Kebidanan Magelang.

Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa dengan persepsi daya tanggap baik maupun tidak baik, tidak ada perbedaan tingkat kepuasan dalam PBL.

Persepsi seseorang dipengaruhi oleh sikap, dalam hal ini sikap mahasiswa terhadap dosen yang sama bisa berbeda, tergantung tingkat kesukaan mereka untuk bertanya / diskusi dan cara dosen yang bersangkutan memberikan kuliah. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan.¹¹

Pengukuran persepsi daya tanggap merupakan penilaian yang bersifat *intangibile* (tidak terlihat) dengan menggunakan kuesioner,

berbeda dengan penilaian yang bersifat *tangible* (terlihat) yang dapat diperkirakan dengan indeks obyektif (pengukuran keras).

3. Hubungan persepsi kepastian terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.21. Hubungan Persepsi Kepastian Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Persepsi kepastian	Kepuasan		Total
		Tidak puas	Puas	
1	Tidak baik	58 60,4 %	30 41,7 %	88 52,4 %
2	Baik	38 39,6 %	42 58,3 %	80 47,6 %
	Jumlah	96 100 %	72 100 %	168 100 %

$$P \text{ value} : 0,016 \quad x^2 = 5,072$$

Pada responden dengan persepsi kepastian baik didapatkan bahwa yang puas lebih banyak, yaitu 58,3 % bila dibandingkan dengan responden yang tidak puas yaitu 39,6 %. Pada responden yang persepsi kepastian tidak baik didapatkan hasil yang tidak puas lebih banyak yaitu 60,4 %, dibanding yang tidak puas 41,7 %.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Pearson Chi Square test* dimana *p value* didapatkan sebesar 0,016 dan nilai $x^2 = 5,072$. Nilai *p value* tersebut lebih kecil dari 0,05, berarti bahwa menolak H_0 , menerima H_a , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi kepastian dengan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan di Prodi Kebidanan Magelang.

Dari tabel 4.17. di atas menunjukkan bahwa responden yang mempunyai persepsi kepastian tidak baik mempunyai kecenderungan tidak puas, sebaliknya responden yang mempunyai persepsi kepastian baik cenderung merasa puas.

Kepastian (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Dimensi kepastian / *assurance* ini merupakan gabungan dari dimensi :

- 1) Kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
- 2) Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- 3) Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal – hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.¹¹

4. Hubungan persepsi Empati terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.22. Hubungan Persepsi Empati Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Persepsi Empati	Kepuasan		Total
		Tidak puas	Puas	
1	Tidak baik	57 59,4 %	31 43,1 %	88 52,4 %
2	Baik	39 40,6 %	41 56,9 %	80 47,6 %
	Jumlah	96 100 %	72 100 %	168 100 %

$$P \text{ value} : 0,036 \quad x^2 = 3,763$$

Pada responden dengan persepsi empati baik didapatkan bahwa yang puas lebih banyak, yaitu 56,9 % bila dibandingkan dengan responden yang tidak puas yaitu 40,6%. Pada responden yang persepsi empati tidak baik didapatkan hasil yang tidak puas lebih banyak yaitu 59,4 % dibanding dengan yang tidak puas 43,1 %.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Pearson Chi Square test* dimana *p value* didapatkan sebesar 0,036 dan nilai

$\chi^2 = 3,763$. Nilai *p value* tersebut lebih kecil dari 0,05, berarti bahwa menolak H_0 , menerima H_a , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi empati dengan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan di Prodi Kebidanan Magelang.

Dari tabel 4.18. di atas menunjukkan bahwa responden yang mempunyai persepsi empati tidak baik mempunyai kecenderungan tidak puas, sebaliknya responden yang mempunyai persepsi empati baik cenderung merasa puas.

Empati (*emphaty*) yaitu kemudahan dalam melaksanakan hubungan , komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dimensi *emphaty* ini merupakan gabungan dari dimensi :

- 1) Akses (*accce*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan.
- 2) Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
- 3) Pemahaman kepada pelanggan (*Understanding the Customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

5. Hubungan persepsi wujud terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.23. Hubungan Persepsi Wujud Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Persepsi Wujud	Kepuasan		Total
		Tidak puas	Puas	
1	Tidak baik	70 72,9 %	26 36,1 %	96 57,1 %
2	Baik	26 27,1 %	46 63,9 %	72 42,9 %
	Jumlah	96 100 %	72 100 %	168 100 %

$P \text{ value} : 0,000 \quad x^2 = 21,280$

Pada responden dengan persepsi wujud baik didapatkan bahwa yang puas lebih banyak, yaitu 63,9 % bila dibandingkan dengan responden yang tidak puas yaitu 27,1%. Pada responden yang persepsi wujud tidak baik didapatkan hasil yang tidak puas lebih banyak yaitu 72,9 %, bila dibandingkan dengan yang tidak puas yaitu 36,1 %.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Pearson Chi Square test* dimana $p \text{ value}$ didapatkan sebesar 0,000 dan nilai $x^2 = 21,280$. Nilai $p \text{ value}$ tersebut lebih kecil dari 0,05, berarti bahwa menolak H_0 , menerima H_a , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi wujud dengan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan di Prodi Kebidanan Magelang.

Dari tabel 4.19. di atas menunjukkan bahwa responden yang mempunyai persepsi wujud tidak baik mempunyai kecenderungan tidak puas, sebaliknya responden yang mempunyai persepsi wujud baik cenderung merasa puas.

Meskipun penilaian persepsi wujud bersifat *intangible*, tetapi pertanyaan yang ada dalam kuesioner akan mudah diingat dan dilihat oleh mahasiswa karena berisi pertanyaan tentang fasilitas fisik yang digunakan dalam PBL.

Sesuai dengan teori bahwa wujud (*tangible*) yaitu bukti fisik dari pelayanan , bisa berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dan sarana komunikasi.

Selain fasilitas fisik yang bersifat *tangible* (terlihat), salah satu faktor yang mempengaruhi belajar adalah alat bantu dan fasilitas belajar.¹³ Yang dimaksud dengan alat bantu adalah alat – alat yang digunakan pendidik (dosen / instruktur) dalam menyampaikan bahan pelajaran.⁴ Dan benda asli atau benda tiruan merupakan alat Bantu yang mempunyai intensitas paling tinggi untuk mempersepsikan bahan pengajaran.¹⁷

6. Ringkasan hasil Analisis statistic Hubungan variabel bebas dan variabel terikat menggunakan *Pearson Chi Square* pada alfa 5 %.

Tabel 4.24. Ringkasan Hasil Analisis Statistic Hubungan Variabel Bebas dan Variabel Terikat Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

No	Variabel bebas	χ^2	Nilai p	Keterangan
1	Kehandalan	0,001	0.856	Tidak ada hubungan
2	Daya tanggap	0,024	0.754	Tidak ada hubungan
3	Kepastian	5,072	0.016	Ada hubungan
4	Empati	34763	0.036	Ada hubungan
5	Wujud	21,280	0.000	Ada hubungan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa hanya variabel Kepastian, Empati dan Wujud yang menyatakan ada hubungan terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai nilai $p < 0,05$.

F. Diskripsi Analisis Multivariat Variabel Penelitian.

Analisis Multivariat dilakukan dengan menggunakan uji *Regresi Logistik*.

Langkah – langkah persyaratan yang harus diperhatikan dalam analisis multivariate *Regresi Logistik* adalah sebagai berikut :

1. Menentukan variabel bebas yang mempunyai nilai $p < 0,05$ dalam uji hubungan dengan variabel terikat yaitu dengan *Chi Square test* (*Yates Correction*).
2. Variabel bebas yang memenuhi kriteri nomor 1 di atas dimasukkan ke dalam model regresi bivariat dengan $p \leq 0,25$, maka variabel tersebut dapat dilanjutkan ke dalam model multivariate.
3. Dalam menentukan model yang sesuai dengan melihat nilai dari *Wald* Statistik untuk masing – masing variabel bebas.

Tabel 4.25. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Bivariat Variabel Bebas Terhadap Kepuasan Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

Variabel	B	Wald	df	Sig	Exp(b)	Confiden Interv	
						Lower	Upper
Kepastian	0,759	5,725	1	0,017	2,137	1,147	3,980
Empati	0,659	4,350	1	0,037	1,933	1,041	3,591
Wujud	1,561	21,572	1	0,000	4,763	2,465	9,204

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel mempunyai nilai $p < 0,25$ yaitu Kepastian mempunyai p value 0,017, Empati mempunyai p value $< 0,037$ dan sedang Wujud dengan nilai $p = 0,000$. Sedangkan nilai Wald Kepastian 5,725, Empati 4,350 dan Wujud. 21,572 , sehingga selanjutnya ketiga variabel tersebut dilakukan uji multivariate seperti yang tertera dibawah ini :

Tabel 4.26. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Multivariat dengan Metode Enter Variabel Bebas Terhadap Kepuasan Sebelum Dikontrol Dengan Variable Confounding Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

Variabel	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
Kepastian	0,241	0,359	0,451	1	0,502	1,273
Empati	0,364	0,342	1,131	1	0,287	1,439
Wujud	1,399	0,364	14,773	1	0,000	4,052

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tidak semua variabel mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan. Hanya variabel Wujud yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai nilai $p < 0,05$ dan nilai $\exp(B)$ 4,052 yang menunjukkan bahwa mahasiswa yang mempunyai persepsi Wujud tidak baik mempunyai kecenderungan sebesar 4,052 kali lebih besar merasa tidak puas dibandingkan dengan mahasiswa yang mempunyai persepsi tangibelnya baik dalam PBL. Sedangkan variabel Kepastian dan variabel Empati tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai p value lebih dari 0,05 .

Pengembangan terhadap wujud harus dilakukan karena wujud merupakan bukti fisik dari pelayanan , bisa berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dan sarana komunikasi.¹¹

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa maka peningkatan dalam penyediaan fasilitas fisik (wujud) harus lebih ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan teori bahwa fasilitas fisik termasuk alat Bantu merupakan factor yang mempengaruhi proses belajar mengajar. Dan

benda asli atau benda tiruan merupakan alat Bantu yang mempunyai intensitas paling tinggi untuk mempersepsikan bahan pengajaran.¹⁷

Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Demikian juga mahasiswa merasa fasilitas fisik bermutu kalau fasilitas fisik yang digunakan dalam PBL sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam praktek laboratorium kebidanan.⁷ Salah satu faktor kunci sukses dalam meningkatkan kualitas layanan adalah dengan mendengarkan suara pelanggan (*Listening the voices of Customer*).¹⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayati terhadap mahasiswa PSIK di Skill's Lab Fakultas Kedokteran UGM tahun 2002 menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa PSIK secara umum terhadap instruktur, proses dan fasilitas pembelajaran adalah kurang baik.³³ Sedangkan hasil penelitian Yuliva yang dilakukan pada mahasiswa Akbid Depkes Klaten tahun 2001 menunjukkan salah satu penghambat dalam pembelajaran laboratorium berupa persediaan peralatan yang terbatas, sehingga tidak semua peserta didik dapat melaksanakan redemonstrasi serta keterbatasan waktu pembelajaran laboratorium.³³ Tidak jauh berbeda hasil yang ditemukan pada mahasiswa Akbid Palembang yang menunjukkan bahwa hambatan dalam pelaksanaan proses pembelajaran di laboratorium adalah alokasi waktu yang tersedia tidak sesuai dengan kompetensi yang harus dicapai, alat peraga yang kurang sehingga mahasiswa menjumpai kesulitan dalam melaksanakan praktek laboratorium.³⁴

G. Diskripsi Analisis Multivariat dengan dikontrol variabel confounding terhadap variabel terikat.

Tabel 4.27 Ringkasan Hasil Regresi Bivariat Variabel *confounding* Terhadap Kepuasan Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

Variabel	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
Tempat tinggal	0,08	0,405	0,81	1	0,446	1,361
Jenis program	2,924	0,576	25,745	1	0,000	18,619

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hanya variabel jenis program yang mempunyai nilai $p < 0,25$ yaitu 0,000, dan nilai Wald jenis program 18,619 .

Setelah dilakukan proses sesuai dengan lampiran diperoleh hasil bahwa hanya variable jenis program yang merupakan variable confounding, selanjutnya dilakukan analisis secara bersama – sama dengan wujud.

Tabel.4.28. Hasil Analisis Multivariat Pengaruh Jenis Program Terhadap Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat Prodi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007.

Variabel confounding	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
Wujud	0,793	0,389	4,159	1	0,041	2,209
Jenis program	2,630	0,590	19,887	1	0,000	13,879

Berdasarkan hasil analisis multivariate tabel 4.24 diketahui bahwa masuknya variabel pengganggu jenis program mengakibatkan berubahnya nilai Exp (B) pada variabel persepsi Wujud . Nilai sig $p = 0,000$ lebih kecil dari 0,05 dan nilai exp (B) 2,209 yang sudah terbebas dari variable confounding, ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang mempunyai persepsi Wujud tidak baik, mempunyai kecenderungan sebesar 2,209 kali lebih besar merasa tidak puas dibandingkan dengan mahasiswa yang mempunyai persepsi wujud baik dalam PBL.

Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa maka fasilitas fisik juga harus ditingkatkan.

Berdasarkan proses uji statistic seperti dalam lampiran dapat diketahui bahwa pada mahasiswa jalur umum, sebanyak 92 mahasiswa dalam katagori tidak puas dan dari 92 mahasiswa, sebanyak 73,9 % mempunyai persepsi wujud dalam katagori tidak baik Sedangkan pada mahasiswa jalur khusus, sebagian besar berada dalam katagori puas yaitu sebanyak 34 mahasiswa dan dari 34 mahasiswa, sebanyak 91,2 % mempunyai persepsi wujud dalam katagori baik .

Sesuai dengan teori bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi adalah pelaku persepsi. Jika seseorang melihat sebuah target dan mencoba untuk memberikan interpretasi apa yang dilihat, interpretasi tersebut sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadinya (masing – masing pelaku persepsi). Diantara beberapa karakteristik pribadi yang dapat mempengaruhi persepsi adalah sikap, motivasi, *interest*, pengalaman masa lalu, dan *ekspektasi*.

Sikap para mahasiswa terhadap dosen yang sama bisa berbeda, tergantung tingkat kesukaan mereka untuk bertanya / diskusi dan cara dosen yang bersangkutan memberikan kuliah. Dosen yang memberikan kuliah sambil memberikan kesempatan untuk bertanya / diskusi akan dinilai baik oleh mahasiswa yang suka bertanya atau berdiskusi dalam kelas, tetapi dinilai tidak baik oleh mereka yang tidak suka atau tidak bisa berdiskusi dalam kelas.

Motiv seseorang bisa muncul kalau ada kebutuhannya yang belum terpenuhi. *Interest* kita juga berbeda satu sama lain. Jika

seseorang sedang disibukkan dengan problem – problem pribadi, akan sulit rasanya untuk memperhatikan pelajaran di kelas.

Pengalaman masa lalu dapat dihubungkan dengan *interest* , dimana pengalaman masa lalu seseorang terhadap sesuatu obyek dapat menurunkan *interest* seseorang pada obyek tersebut.²²

Mahasiswa jalur khusus adalah mahasiswa yang sudah cukup mempunyai pengalaman dalam hal pengetahuan dan ketrampilan kebidanan.

Pengembangan terhadap Wujud harus dilakukan karena Wujud merupakan bukti fisik dari pelayanan , bisa berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dan sarana komunikasi.¹¹

Dengan demikian pihak Prodi Kebidanan Magelang harus mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kondisi yang berkaitan dengan Wujud dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pembelajaran praktek laboratorium kebidanan. Hal ini akan sangat mempengaruhi keberhasilan program Gugus Kendali Mutu yang sekarang ini sedang digalakkan di lingkungan Poltekkes Semarang terutama Prodi Kebidanan Magelang.

11. Diskripsi analisis multivariat variabel bebas dan *Confounding* terhadap kepuasan.

a. Pengaruh variabel *confounding* tempat tinggal terhadap pengaruh persepsi Wujud terhadap kepuasan.

Tabel.4.33. Hasil analisis Multivariat Pengaruh tempat tinggal terhadap pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Variabel	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
----------	---	----	------	----	-----	--------

confounding						
Wujud	1,488	0,341	19,033	1	0,000	4,430
Tempat tinggal	0,847	0,394	4,614	1	0,032	2,332

Berdasarkan hasil analisis multivariate tabel 4.33 diketahui bahwa masuknya variabel pengganggu tempat tinggal mengakibatkan berubahnya nilai Exp (B) pada variabel persepsi Wujud , dan nilai sig p = 0,032 lebih kecil dari 0,05 sehingga variabel tempat tinggal merupakan variabel pengganggu.

- b. Pengaruh variabel confounding jenis program terhadap pengaruh persepsi Wujud terhadap kepuasan

Tabel.4.34. Hasil analisis Multivariat Pengaruh jenis program terhadap pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Variabel confounding	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
Wujud	0,793	0,389	4,159	1	0,041	2,209
Jenis program	2,630	0,590	19,887	1	0,000	13,879

Berdasarkan hasil analisis multivariate tabel 4.34 diketahui bahwa masuknya variabel pengganggu jenis program mengakibatkan berubahnya nilai Exp (B) pada variabel persepsi Wujud , dan nilai sig p = 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga variabel jenis program merupakan variabel pengganggu.

- c. Pengaruh variabel confounding semester terhadap pengaruh persepsi Wujud terhadap kepuasan

Tabel.4.35. Hasil analisis Multivariat Pengaruh semester terhadap Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Variabel confounding	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
Wujud	1,266	0,355	12,747	1	0,000	3,552
Semester	-0,827	0,228	13,177	1	0,000	0,438

Berdasarkan hasil analisis multivariate tabel 4.35 diketahui bahwa masuknya variabel pengganggu semester mengakibatkan berubahnya nilai Exp (B) pada variabel persepsi Wujud , dan nilai sig $p = 0,000$ lebih kecil dari $0,05$ sehingga variabel semester merupakan variabel pengganggu.

- d. Pengaruh variabel confounding tempat tinggal, jenis program dan semester terhadap pengaruh persepsi Wujud terhadap kepuasan

Tabel.4.36. Hasil analisis Multivariat Pengaruh variabel confounding terhadap Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Variabel confounding	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
Wujud	0,772	0,392	3,874	1	0,049	2,164
Tempat tinggal	0,292	0,414	0,499	1	0,480	1,340
Jenis program	2,190	0,656	11,139	1	0,001	8,932
Semester	-0,336	0,256	1,725	1	0,189	0,715

Berdasarkan hasil analisis multivariate tabel 4.36 diketahui bahwa tidak semua variabel mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan. Hanya variabel Wujud dan jalur yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel wujud mempunyai nilai $p < 0,05$ dan nilai exp (B) 2,164 yang menunjukkan bahwa mahasiswa yang mempunyai persepsi Wujud tidak baik mempunyai kecenderungan sebesar 2,164 kali lebih besar merasa tidak puas dibandingkan dengan mahasiswa yang mempunyai persepsi wujud baik dalam PBL, dan variabel jenis program mempunyai nilai $p < 0,05$ dan nilai exp (B) 8,932 .Sedangkan variabel tempat tinggal dan variabel semester tidak mempunyai pengaruh

terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai *p value* lebih dari 0,05 .

Pengembangan terhadap Wujud harus dilakukan karena Wujud merupakan bukti fisik dari pelayanan , bisa berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dan sarana komunikasi.¹¹

Dengan demikian pihak Prodi Kebidanan Magelang harus mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kondisi yang berkaitan dengan Wujud (wujud) dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pembelajaran praktek laboratorium kebidanan. Hal ini akan sangat mempengaruhi keberhasilan program Gugus Kendali Mutu yang sekarang ini sedang digalakkan di lingkungan Poltekkes Semarang terutama Prodi Kebidanan Magelang.

Bila fasilitas fisik dapat terpenuhi dengan baik maka kepuasan mahasiswa juga akan bertambah karena kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan – harapannya.⁶ Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pembelajaran praktek laboratorium secara langsung dapat dilihat dan dinilai oleh mahasiswa, apakah sarana dan prasarana tersebut sesuai dengan harapannya agar dapat melakukan pembelajaran laboratorium dengan baik atau tidak. Dan salah satu faktor yang mempengaruhi proses belajar adalah fasilitas yang tersedia serta alat peraga yang berasal dari benda asli atau tiruan mempunyai intensitas yang paling tinggi untuk mempersepsikan bahan pengajaran.¹⁷

10. Diskripsi Analisis Multivariat variabel *confounding* terhadap variabel terikat.

Tabel 4.32 .Ringkasan hasil regresi Bivariat variabel *confounding* terhadap kepuasan.

Variabel	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
Tempat tinggal	1,002	0,372	7,255	1	0,007	2,723
Jenis program	3,024	0,563	28,889	1	0,000	20,579
Semester	-1,007	0,219	21,080	1	0,000	4,559

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel mempunyai nilai $p < 0,25$ yaitu tempat tinggal mempunyai nilai p 0,007, jenis program mempunyai p value 0,000, dan semester dengan nilai p 0,000 , dan nilai Wald tempat tinggal 7,255 , jenis program 28,889 dan semester 21,080.

11. Diskripsi analisis multivariat variabel bebas dan *Confounding* terhadap kepuasan.

- a. Pengaruh variabel *confounding* tempat tinggal terhadap pengaruh persepsi Wujud terhadap kepuasan.

Tabel.4.33. Hasil analisis Multivariat Pengaruh tempat tinggal terhadap pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Variabel <i>confounding</i>	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
Wujud	1,488	0,341	19,033	1	0,000	4,430
Tempat tinggal	0,847	0,394	4,614	1	0,032	2,332

Berdasarkan hasil analisis multivariate tabel 4.33 diketahui bahwa masuknya variabel pengganggu tempat tinggal mengakibatkan berubahnya nilai Exp (B) pada variabel persepsi Wujud , dan nilai sig

$p = 0,032$ lebih kecil dari $0,05$ sehingga variabel tempat tinggal merupakan variabel pengganggu.

- b. Pengaruh variabel confounding jenis program terhadap pengaruh persepsi Wujud terhadap kepuasan

Tabel.4.34. Hasil analisis Multivariat Pengaruh jenis program terhadap pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Variabel confounding	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
Wujud	0,793	0,389	4,159	1	0,041	2,209
Jenis program	2,630	0,590	19,887	1	0,000	13,879

Berdasarkan hasil analisis multivariate tabel 4.34 diketahui bahwa masuknya variabel pengganggu jenis program mengakibatkan berubahnya nilai Exp (B) pada variabel persepsi Wujud , dan nilai sig $p = 0,000$ lebih kecil dari $0,05$ sehingga variabel jenis program merupakan variabel pengganggu.

- c. Pengaruh variabel confounding semester terhadap pengaruh persepsi Wujud terhadap kepuasan

Tabel.4.35. Hasil analisis Multivariat Pengaruh semester terhadap Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Variabel confounding	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
Wujud	1,266	0,355	12,747	1	0,000	3,552
Semester	-0,827	0,228	13,177	1	0,000	0,438

Berdasarkan hasil analisis multivariate tabel 4.35 diketahui bahwa masuknya variabel pengganggu semester mengakibatkan berubahnya nilai Exp (B) pada variabel persepsi Wujud , dan nilai sig

$p = 0,000$ lebih kecil dari $0,05$ sehingga variabel semester merupakan variabel pengganggu.

- d. Pengaruh variabel confounding tempat tinggal, jenis program dan semester terhadap pengaruh persepsi Wujud terhadap kepuasan

Tabel.4.36. Hasil analisis Multivariat Pengaruh variabel confounding terhadap Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Variabel confounding	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
Wujud	0,772	0,392	3,874	1	0,049	2,164
Tempat tinggal	0,292	0,414	0,499	1	0,480	1,340
Jenis program	2,190	0,656	11,139	1	0,001	8,932
Semester	-0,336	0,256	1,725	1	0,189	0,715

Berdasarkan hasil analisis multivariate tabel 4.36 diketahui bahwa tidak semua variabel mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan. Hanya variabel Wujud dan jalur yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel wujud mempunyai nilai $p < 0,05$ dan nilai $\exp(B)$ 2,164 yang menunjukkan bahwa mahasiswa yang mempunyai persepsi Wujud tidak baik mempunyai kecenderungan sebesar 2,164 kali lebih besar merasa tidak puas dibandingkan dengan mahasiswa yang mempunyai persepsi wujud baik dalam PBL, dan variabel jenis program mempunyai nilai $p < 0,05$ dan nilai $\exp(B)$ 8,932. Sedangkan variabel tempat tinggal dan variabel semester tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai p value lebih dari $0,05$.

Pengembangan terhadap Wujud harus dilakukan karena Wujud merupakan bukti fisik dari pelayanan , bisa berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dan sarana komunikasi.¹¹

Dengan demikian pihak Prodi Kebidanan Magelang harus mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kondisi yang berkaitan dengan Wujud (wujud) dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pembelajaran praktek laboratorium kebidanan. Hal ini akan sangat mempengaruhi keberhasilan program Gugus Kendali Mutu yang sekarang ini sedang digalakkan di lingkungan Poltekkes Semarang terutama Prodi Kebidanan Magelang.

Bila fasilitas fisik dapat terpenuhi dengan baik maka kepuasan mahasiswa juga akan bertambah karena kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan – harapannya.⁶ Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pembelajaran praktek laboratorium secara langsung dapat dilihat dan dinilai oleh mahasiswa, apakah sarana dan prasarana tersebut sesuai dengan harapannya agar dapat melakukan pembelajaran laboratorium dengan baik atau tidak. Dan salah satu faktor yang mempengaruhi proses belajar adalah fasilitas yang tersedia serta alat peraga yang berasal dari benda asli atau tiruan mempunyai intensitas yang paling tinggi untuk mempersepsikan bahan pengajaran.¹⁷

Jenis program juga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena salah satu faktor yang mempengaruhi proses belajar adalah usia, dimana usia mahasiswa pada program jalur umum

kurang lebih 18 sampai 24 tahun. Usia mahasiswa berhubungan erat dengan tingkat kematangan dan perkembangan psiko fisik dengan tingkat kesulitan mata pelajaran yang dipelajari mahasiswa.¹⁴

Tabel.4.32. Ringkasan hasil analisis Hubungan Variabel *confounding* terhadap kepuasan mahasiswa .

No	Variabel <i>confounding</i>	X ²	Nilai p	Keterangan
1	Tempat tinggal	6,818	0.006	Ada hubungan
2	Jalur	41,151	0.000	Ada hubungan
3	semester	25,716	0.000	Ada hubungan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel mempunyai hubungan terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai nilai $p < 0,05$. Untuk selanjutnya ketiga variabel diatas dimasukkan dalam regresi logistic seperti tertera dibawah ini :

Tabel 4.34. Ringkasan Hasil Analisis Regresi multivariat dengan metode enter Variabel *confounding* terhadap kepuasan .

Variabel	B	Wald	df	Sig	Exp(b)	Confident Int	
						Lower	upper
Tempat tinggal	0,287	0,496	1	0,481	1,333	0,599	2,963
Jalur	2,556	16,495	1	0,000	12,890	3,754	44,264
Semester	-0,355	1,982	1	0,159	0,701	0,428	1,149

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tidak semua variabel *confounding* mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan. Hanya variabel jalur ($p < 0,000$) yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai nilai $p < 0,05$ dan dengan nilai exp (B) 12,890, sedangkan variabel tempat tinggal dan semester tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai *p value* lebih dari 0,05 .

Pengujian hubungan variabel confounding dan variabel bebas terhadap variabel terikat yang mempunyai nilai $p \leq 0,05$, selanjutnya akan dimasukkan ke dalam model logistic regresi ordinal , seperti tertera dalam tabel dibawah ini :

Tabel.4.49. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Bivariat Variabel bebas dan Confounding terhadap kepuasan mahasiswa

No	Variabel bebas dan confounding	Variabel terikat	Nilai p	Keterangan
1	<i>Kepastian</i>	Kepuasan	0.017	Tidakada pengaruh
2	<i>Empati</i>		0.037	Ada pengaruh
3	<i>Wujud</i>		0.000	Ada pengaruh
4	Tempat tinggal		0,007	Tidakada pengaruh
5	Jalur		0,000	Ada pengaruh
6	semester		0,000	Tidakada pengaruh

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua mempunyai nilai $p < 0,25$ sehingga selanjutnya keenam variabel ini dilakukan uji multivariate seperti yang tertera dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.50. Ringkasan Hasil Analisis Regresi multivariat dengan metode enter Variabel *confounding* dan variabel bebas terhadap kepuasan.

<i>Variabel</i>	<i>Estimate</i>	<i>SE</i>	<i>Wald</i>	<i>df</i>	<i>Sig</i>
<i>Empati</i>	<i>0,597</i>	<i>0,240</i>	<i>6,189</i>	<i>1</i>	<i>0,013</i>
<i>Wujud</i>	<i>1,328</i>	<i>0,340</i>	<i>15,286</i>	<i>1</i>	<i>0,000</i>
<i>Jalur</i>	<i>2,521</i>	<i>0,455</i>	<i>30,668</i>	<i>1</i>	<i>0,000</i>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan karena mempunyai $p \text{ value} < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan variabel jalur tidak merubah Empati dan Wujud dalam mempengaruhi kepuasana mahasiswa.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa mutu adalah tingkat kesempurnaan suatu produk / jasa¹⁹, dan produk

dikatakan bermutu kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.⁷

Pengembangan terhadap Empati harus dilakukan karena dengan Empati menjamin adanya kemudahan dalam melaksanakan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹¹

Pengembangan terhadap Wujud harus dilakukan karena Wujud merupakan bukti fisik dari pelayanan, bisa berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dan sarana komunikasi.¹¹

Dengan demikian pihak Prodi Kebidanan Magelang harus mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kondisi yang berkaitan dengan Empati dan Wujud (wujud) dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pembelajaran praktek laboratorium kebidanan. Hal ini akan sangat mempengaruhi keberhasilan program Gugus Kendali Mutu yang sekarang ini sedang digalakkan di lingkungan Poltekkes Semarang terutama Prodi Kebidanan Magelang.

Tabel.4.35. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Bivariat Variabel bebas dan Confounding terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel confounding	B	SE	Wald	df	Sig	Exp(b)
Tempat tinggal	0,734	0,360	4,155	1	0,042	2,084
Jenis program	2,733	0,516	28,009	1	0,000	15,381
Semester	-1,265	0,306	17,036	1	0,000	-

Berdasarkan tabel 4.35 diatas dapat diketahui bahwa semua variabel mempunyai nilai $p > 0,25$ sehingga selanjutnya akan dilakukan uji multivariate seperti tertera dibawah ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 168 mahasiswa Program Studi Kebidanan Magelang, didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Persepsi mahasiswa tentang kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud menunjukkan hanya variabel daya tanggap yang hasilnya lebih banyak dalam katagori baik yaitu sebesar 54,2 %, sedangkan variabel kehandalan, kepastian, empati dan wujud menunjukkan hasil lebih banyak dalam katagori tidak baik. Untuk variabel kepuasan mahasiswa, sebagian besar dalam katagori tidak puas yaitu sebesar 57,1 % dan yang puas sebesar 42,9 %.
2. Dari hasil analisis hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat didapatkan hasil bahwa ada hubungan bermakna antara persepsi kepastian, empati dan wujud dengan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan. Nilai p persepsi kepastian adalah 0,016, nilai p persepsi empati adalah 0,036 dan nilai p persepsi wujud adalah 0,000. Tidak ada hubungan antara persepsi kehandalan dengan nilai p 0,856 dan daya tanggap dengan nilai p 0,754 terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan.
3. Hasil analisis multivariate menunjukkan bahwa hanya variabel wujud yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan dengan nilai p 0,000,

sedangkan variabel kepastian dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil analisis multivariate menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa Prodi Kebidanan Magelang harus meningkatkan wujud (fasilitas fisik) yang dibutuhkan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium.

B. SARAN

Untuk Program Studi Kebidanan Magelang Politeknik Kesehatan Semarang :

1. Perlunya pembenahan dalam penyediaan ruang laboratorium yang cukup luas
2. Perlunya penataan ruang laboratorium yang terang dari pencahayaan atau lampu listrik.
3. Menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk pembelajaran praktek laboratorium kebidanan (alat dan bahan praktek).
4. Perlu penambahan almari tempat bahan dan alat praktek laboratorium.
5. Penambahan dosen agar perbandingan dosen mahasiswa mencapai ideal yaitu 1 : 8.
6. Pengembangan metode pembelajaran praktek laboratorium (penyediaan *checklist* atau SOP setiap perasat ketrampilan, kontrak belajar yang jelas antara dosen, mahasiswa dan petugas laborat.
7. Pembagian jadwal tugas yang jelas bagi petugas laboratorium.
8. Perlunya penambahan waktu untuk mengadakan pertemuan dengan mahasiswa (sarasehan) agar keluhan – keluhan dari mahasiswa mendapat tanggapan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Citra Umbara, Bandung, 2003
2. Dep Kes RI, *Kurikulum Nasional Pendidikan Diploma III Kebidanan*, Jakarta, 2002.
3. Zainuddin, M., *Praktikum, Buku 1.13*., Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Depdiknas, 2001.
4. Agni, AN., Waskito F., Suryadi E., Hadiyanto T., Budihardjo S., Kanapsiah M, *Skill's Lab*, Bagian Pendidikan Kedokteran UGM, Yogyakarta, 2000.
5. Simamora, B., *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*., PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
6. Kotler Philip., *Marketing Management The Milleneum Edition*, Jj, Prentice-Hall, Inc, Upper Saddle River, New Jersey, 07458., 2000.
7. Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Edisi Baru, Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
8. Widayatun TR, *Ilmu Perilaku M.A 104*, CV. Sagung Seto, 1991.
9. Wiyono, D., *Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi, dan Aplikasi*, Airlangga University Press, Surabaya, 1999.
10. Tjiptono F., Diana Anastasia., *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Penerbit Andi Yogyakarta, 2003.
11. Parasuraman., Zimbardo., Leippe, L., Valarie Zeithaml., *Marketing Service : Competing Through Quality*, New York: Free Press., 1991
12. Usmara, A., *Strategi baru Manajemen Pemasaran*, Penerbit Amara Books, Jogjakarta, 2003.
13. Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhinya*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995.

14. Syah Muhibbin, *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru* PT Remaja Rosdakarya, 2004
15. Sardiman, A.M., *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*, Fajar Interpratama offset, Jakarta, 2003
16. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen, Jakarta, 2005
17. Notoatmodjo. S., *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*, Andi Offset, Yogyakarta, 1993.
18. Pidarta Made, *Cara Belajar Mengajar di Universitas Negara Maju*, Suatu Studi Kasus, Bumi Aksara, Jakarta, 1990.
19. Zainuddin, M., Susy Puspitasari, *Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi, Buku 1.01*, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Depdiknas, 2001.
20. Walgito, B., *Pengantar Psikologi Umum*, Andi Offset, Yogyakarta, 1997.
21. Winardi, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Bandar Maju, Bandung, 1994.
22. Makmuri, Muchlas., *Perilaku Organisasi 1 (Organizational Behavior I) Dengan Beberapa contoh Studi Kasus*, Program Pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen Rumahsakit UGM, Yogyakarta, 1999.
23. Adam dan Indrawijawa, *Psikologi Organisasi cetakan 6*, Sinar Baru Albesindo, Jakarta, 2000
24. Ibrahim Buddy, *TQM (Total Quality Management) Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*, Djambatan, 2000.
25. Notoatmodjo, S., *Metodologi Penelitian Kesehatan*, edisi revisi, Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
26. Mawarni, Atik. *Biostatistika*, Makalah Kuliah, Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, 2005.
27. Burhan N., Gunawan, Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2002

28. Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Alfabeta, 2006.
29. Winarno Surahmad., *Dasar-dasar Tehnik Research Pengantar Metodologi Ilmiah*, Bandung, Tarsito, 1982.
30. Murti Bhisma, *Desain Dan Ukuran Sampel Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Di Bidang Kesehatan*, Gadjah Mada University Press, 2006.
31. Rizani Akhmad., *Pengaruh faktor persepsi mahasiswa dalam pengelolaan ruang Rawat Inap terhadap kepuasan mahasiswa dalam Praktek klinik Keperawatan di RSUD Ulin Banjar Tahun 2006*, Tesis yang tidak dipublikasikan, Program Pasca Sarjana Undip Semarang, tahun 2006.
32. Yuliva, *Penerapan Pembelajaran Laboratorium terhadap Mutu Ajar Tehnik Keperawatan dasar di Akademi Kebidanan Klaten Tahun 2001*, Skripsi tidak dipublikasikan, UGM Yogyakarta, 2001.
33. Nurhidayati, *Persepsi mahasiswa PSIK terhadap Metode Pembelajaran Ketrampilan Keperawatan di Skill's Lab Fakultas Kedokteran UGM Yogyakarta, Tahun 2002*, Skripsi tidak dipublikasikan, UGM Yogyakarta, 2002.

