

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kepuasan

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno, 2012). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver, 2011). Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan (Supriyanto, 2006).

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan adalah kejadian dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Simamora, 2012).

2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut (Kusnanto, 2019) kepuasan dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu:

1. Aspek kenyamanan, kenyamanan dari berbagai fasilitas yang ada seperti lokasi yang mudah dijangkau, kenyamanan ruangan, kebersihan lingkungan.
2. Aspek hubungan meliputi pemberian layanan, Teknik komunikasi yang efektif serta kejelasan informasi.

3. Aspek biaya, meliputi terjangkaunya biaya administrasi.

2.1.3 Indikator kepuasan

Menurut (Kusnanto, 2019) ada 5 dimensi yang dapat dijadikan indikator dalam menilai kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama padapelayanan barang dan jasa meliputi :

1. *Responsiveness* (ketanggapan), kemampuan dalam memberikan pelayanan mahasiswa di lingkungan ITSK
2. *Reability* (kehandalan), kehandalan dosen dalam memulai perkuliahan dan memahami materi yang akan diberikan.
3. *Assurance* (jaminan), perlakuan pada mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul.
4. *Emphaty* (empati), kemampuan pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa dalam membina hubungan, memberikan perhatian jika terdapat masalah.
5. *Tangible* (bukti langsung), sarana Pendidikan, media pengajaran dan prasarana Pendidikan memadai.

2.1.4 Pengukuran kepuasan

Menurut (Nursalam, 2014) beberapa metode pengukuran kepuasan yaitu :

1. Teknik rating (rating scale), teknik ini menggunakan directly reported satisfaction, simple rating, semantic difference technique (metode berpasangan).
2. Teknik pengukuran langsung (directly reported saticfation), Teknik ini mengukur secara objektif dan subjektif bila stimulasi

jasas, langsung bisa diamati, dan dapat diukur. Sebaliknya, subjektif bila rangsangan stimuli sifatnya intangible dan sulit ditentukan. Sehingga lebih dikenal sebagai pengukuran persepsi. Asumsi dasar teknis ini ialah hasil tentang selisih manfaat dengan pengorbanan atau resiko yang diantisipasi.

Instrument ini (directly reported satisfaction) meminta individu menilai

- a. Derajat kesukaan
- b. Persetujuan
- c. Penilaian
- d. Tingkat kepuasan yang dapat dinyatakan dalam teknik skala.

3. Metode berpasangan, metode berpasangan menyediakan beberapa objek yang harus dinilai, kemudian individu tersebut disuruh memilih pasangannya. Metode berpasangan sering dipakai karena lebih mudah menentukan pilihan antara kedua objek pada suatu waktu yang bersamaan, misal tingkat (response) perawat terhadap keluhan pasien.

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kuisioner, digunakan Skala Likert. Menurut (Nazir, 2014) bahwa Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang digunakan dalam kuisioner dan merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan dalam evaluasi suatu program atau kebijakan perencanaan. Skala Likert digunakan untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap sesuatu rencana program, pelaksanaan program ataupun tingkat keberhasilan suatu

program. Skala Likert juga digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti.

2.1.5 Kriteria Kepuasan

Menurut (Nursalam, 2014) beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan. Secara garis besar dikategorikan dalam 5 kategori yaitu

1. Product quality

Bagaimana pelanggan akan merasa puas atas produk yang digunakan.

2. Service quality

Dimensi *service quality* yang lebih dikenal dengan *servqual* meliputi 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, *responsiveness*. Skala nilai yang dinyatakan 1-5. Skala 1 adalah tidak puas dan skala 5 adalah puas. Nilai rata skala adalah nilai skor (skor=jumlah n pengukuran dikatakan skala).

3. Faktor emosional

Keyakinan dan rasa bangga terhadap produk, jasa yang dibandingkan pesaing. Faktor emosional diukur dari persepsi kualitas terbaik dibandingkan pesaingnya.

4. Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk atau jasa.

2.2 Konsep Mahasiswa Keperawatan

2.2.1 Pengertian mahasiswa keperawatan

Mahasiswa merupakan gambaran suatu bangsa pada masa mendatang. Mahasiswa berbeda dari siswa. Mahasiswa dituntut untuk tidak bergantung pada orang lain baik dalam maupun di luar lingkup institusi Pendidikan (Harun, 2015).

Mahasiswa keperawatan adalah seseorang yang dipersiapkan untuk dijadikan perawat profesional di masa yang akan datang. Perawat profesional wajib memiliki rasa tanggung jawab atau akuntabilitas pada dirinya, akuntabilitas merupakan hal utama dalam 14 praktik keperawatan yang profesional dimana hal tersebut wajib ada pada diri mahasiswa keperawatan sebagai perawat di masa mendatang (Black, 2014). Seorang mahasiswa merupakan golongan akademis dengan intelektual yang terdidik dengan segala potensi yang dimiliki untuk berada di dalam suatu lingkungan sebagai agen perubahan. Mahasiswa mempunyai tanggung jawab yang besar untuk dapat memecahkan masalah dalam bangsanya, maka dari itu mahasiswa bertanggung jawab dan mempunyai tugas dalam hal akademis ataupun organisasi (Oharella, 2011).

2.2.2 Tingkat pendidikan mahasiswa keperawatan

Menurut UU nomor 38 tahun 2014 pasal 9 pendidikan tinggi keperawatan dapat diselenggarakan oleh perguruan tinggi yang memiliki legalitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pendidikan yang dimaksud berupa universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik atau akademi yang menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan guna

menunjang pendidikan dan melakukan berkolaborasi dengan organisasi dan profesi perawat. Pendidikan tinggi keperawatan itu sendiri dalam UU no.38 tahun 2014 dalam pasal 5-8 terdiri atas:

1. Pendidikan vokasi, adalah pendidikan diploma dan merupakan pendidikan paling rendah dalam keperawatan.
2. Pendidikan akademik diantaranya sarjana keperawatan, magister keperawatan, dan doktor keperawatan.
3. Pendidikan profesi terdiri atas profesi umum dan program keperawatan spesialis.

2.2.3 Karakteristik mahasiswa keperawatan

Karakteristik yang pertama adalah tingkat semester. Tingkat adalah susunan yang berlapis-lapis. Sedangkan tingkatan adalah pangkat, kedudukan, lapisan, dan kelas. Dalam hal ini tingkat semester adalah satuan waktu kegiatan yang terdiri atas 16 sampai 19 minggu kuliah atau kegiatan terjadwal lainnya.

2.3 Konsep Pembelajaran jarak jauh

2.3.1 Pengertian Pendidikan Jarak Jauh

adalah pendidikan formal berbasis lembaga yang peserta didik dan instrukturanya berada di lokasi terpisah sehingga memerlukan sistem telekomunikasi interaktif untuk menghubungkan keduanya dan berbagai sumber daya yang diperlukan di dalamnya. Pembelajaran elektronik (*e-learning*) atau pembelajaran daring (*online*) merupakan bagian dari pendidikan jarak jauh yang secara khusus

menggabungkan teknologi elektronika dan teknologi berbasis internet (Simonson, 2016).

Menurut Muhaimin dalam (Riyanto, 2019) pembelajaran adalah upaya membelajarkan siswa untuk belajar. Kegiatan pembelajaran akan melibatkan siswa mempelajari sesuatu dengan cara efektif dan efisien.

2.3.2 Dampak Negatif dan Positif

1. Dampak Negatif

- a. Pembelajaran daring masih membingungkan mahasiswa
- b. Mahasiswa menjadi pasif, kurang kreatif dan produktif
- c. Keterbatasan kuota internet sebagai fasilitas penunjang.
- d. Penumpukan informasi atau konsep pada mahasiswa kurang bermanfaat
- e. Mahasiswa mengalami stress

2. Dampak positif pembelajaran jarak jauh adalah

- a. Anak memiliki banyak waktu di rumah Bersama keluarga.
 - b. Metode belajar yang kreatif.
- Ketimbang hanya berada di dalam kelas, kini mereka lebih fleksibel belajar dari rumah.
- c. Peka dan beradaptasi dengan perubahan.
 - d. Mau atau tidak, anak pasti harus mengeksplorasi teknologi.
 - e. Sebagian anak merasa nyaman belajar dari rumah karena tidak ada yang mengganggu.
 - d. Kegiatan belajar tatap muka di kelas menghasilkan pencapaian akademik lebih baik ketimbang Pembelajaran Jarak Jauh.

2.3.3 Manfaat Pembelajaran Jarak Jauh

1. Meningkatkan kadar interaksi pembelajaran antara mahasiswa dengan dosen.
2. Memungkinkan terjadinya interaksi pembelajran dimana dan kapan saja.
3. Menjangkau mahasiswa dalam cakupan yang luas.
4. Mempermudah penyempurnaan dan penyimpanan materi pembelajaran.

2.3.4 Komponen Penilaian Dalam Pembelajaran Jarak Jauh

1. Ketanggapan
2. Kehandalan
3. Jaminan
4. Empati
5. Bukti langsung

2.4 Konsep Masa Pandemi

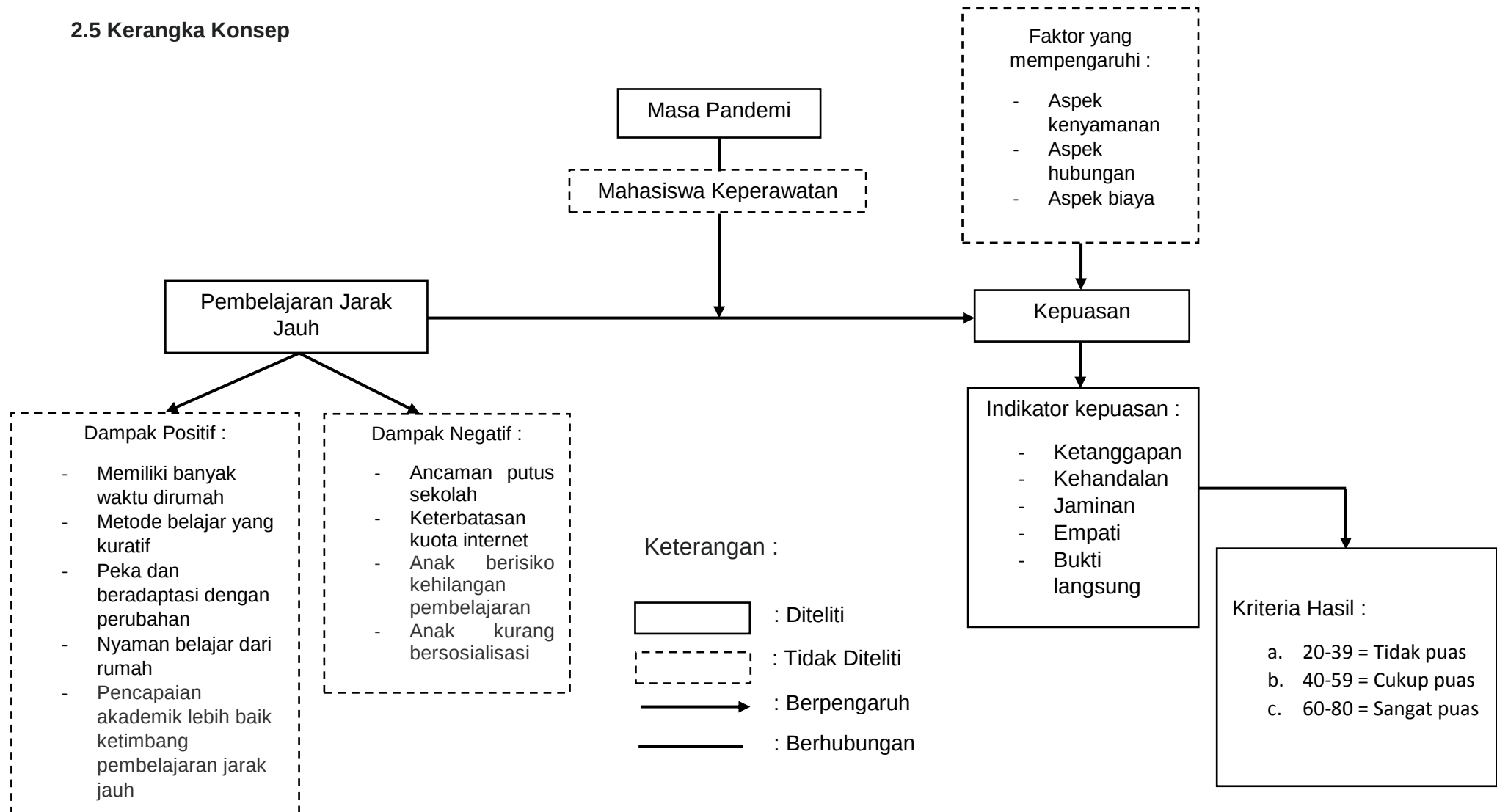
2.4.1 Pengertian masa pandemi

Pandemi adalah wabah penyakit menular berskala besar yang sangat meningkatkan morbiditas dan mortalitas di wilayah geografis yang luas dan menyebabkan gangguan ekonomi, sosial, dan politik yang signifikan. Pandemi covid-19 merupakan krisis kesehatan yang terjadi di seluruh dunia, berbagai sektor terdampak akan adanya pandemi ini termasuk sektor pendidikan. Akibat dampak tersebut kebijakan yang diambil oleh banyak Negara termasuk Indonesia adalah dengan meliburkan seluruh aktivitas pendidikan yang akhirnya membuat

pemerintah dan lembaga terkait harus menghadirkan alternatif proses pendidikan bagi peserta didik maupun mahasiswa yang tidak bisa melaksanakan proses pendidikan pada lembaga pendidikan (Purwanto, 2020).

Pandemi adalah epidemi yang terjadi pada skala yang melintasi batas internasional, biasanya memengaruhi sejumlah besar orang (Porta, 2008). Suatu penyakit atau kondisi bukanlah pandemi hanya karena tersebar luas atau membunuh banyak orang penyakit atau kondisi tersebut juga harus menular. Misalnya, kanker bertanggung jawab atas banyak kematian tetapi tidak dianggap sebagai pandemi karena penyakit ini tidak menular (Dumar, 2009).

2.5 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Gambaran Kepuasan Mahasiswa Tingkat 3 Keperawatan Dalam Pembelajaran Jarak Jauh Dimasa Pandemi.

2.5.1 Deskripsi Kerangka Konsep

Masa pandemi adalah wabah penyakit menular berskala besar yang sangat meningkatkan morbiditas dan mortalitas di wilayah geografis yang luas dan menyebabkan gangguan ekonomi, sosial, dan politik yang signifikan. Berhubungan dengan mahasiswa keperawatan yang berpengaruh pada pembelajaran jarak jauh yang memiliki dampak negatif Ancaman putus sekolah anak bersiko putus sekolah lantaran terpaksa bekerja demi membantu perekonomian keluarga, tanpa sekolah anak berpotensi menjadi korban kekerasan rumah tangga, keterbatasan kuota internet sebagai fasilitas penunjang, anak berisiko kehilangan pembelajaran, anak kurang bersosialisasi. Sedangkan, dampak positif yaitu anak memiliki banyak waktu di rumah Bersama keluarga, metode belajar yang kreatif. Ketimbang hanya berada di dalam kelas, kini mereka lebih fleksibel belajar dari rumah, peka dan beradaptasi dengan perubahan, mau atau tidak, anak pasti harus mengeksplorasi teknologi, sebagian anak merasa nyaman belajar dari rumah karena tidak ada yang mengganggu, kegiatan belajar tatap muka di kelas menghasilkan pencapaian akademik lebih baik ketimbang pembelajaran jarak jauh. Dampak mempengaruhi kepuasan pembelajaran dan aspek kognitif, aspek afektif, aspek psikomotor tidak bisa terlaksana dikarenakan adanya pandemi Covid-19.