



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Mahasiswa

2.1.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah persepsi dan sikap positif yang dimiliki mahasiswa terhadap pengalaman dan layanan yang mereka terima selama studi di sebuah institusi. Kepuasan ini meliputi berbagai aspek, seperti kualitas pengajaran dosen, ketersediaan dan mutu fasilitas belajar, layanan administrasi dan kemahasiswaan. Ketika mahasiswa merasa puas, mereka cenderung menunjukkan sikap dan perilaku positif, termasuk keterlibatan tinggi dalam aktivitas akademik, motivasi belajar yang kuat, dan loyalitas terhadap institusi. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mengakibatkan sikap negatif seperti rendahnya motivasi belajar, kurangnya partisipasi dalam kegiatan kampus, dan kemungkinan untuk pindah ke institusi lain. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan pengalaman belajar yang positif dan dapat mencapai keberhasilan akademik yang maksimal (Ester Ekklesia Tumangger and Assyifa, 2022).

Dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa merupakan suatu respon mahasiswa terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian layanan yang diberikan kepada mahasiswa (Ermini, Nindiati and Kurniawan, 2022).

2.1.2 Indikator Kepuasan Mahasiswa

Dalam mencapai kepuasan mahasiswa, penting untuk memastikan bahwa tingkat penggunaan produk dan layanan memberikan kenyamanan yang memadai bagi mahasiswa. Beberapa indikator yang membentuk kepuasan mahasiswa seperti kepuasan kualitas pengajaran, administrasi, fasilitas belajar, hasil ujian dan lingkungan kampus Indikator-indikator ini dapat digunakan oleh institusi pendidikan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman belajar (Kurniati and Kadarsih, 2017).

2.1.3 Kepuasan Terhadap Kualitas Pengajaran

Kualitas pengajaran menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan pengalaman belajar mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya. Menurut (Hsb, Berutu and Lestari, 2023) salah satu aspek yang dinilai adalah kemampuan dosen dalam mengajar secara jelas dan efektif karena sangat mempengaruhi sejauh mana mahasiswa dapat memahami dan menguasai materi yang diajarkan. Dosen yang dapat menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami tentunya akan memberikan dampak positif terhadap proses pembelajaran. Selain itu penguasaan dosen terhadap materi perkuliahan juga menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pengajaran. Dosen yang memiliki pemahaman mendalam terhadap materi perkuliahan dapat memberikan penjelasan yang lebih mendetail dan menjawab pertanyaan mahasiswa dengan tepat, sehingga meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang diterima. Kualitas umpan balik konstruktif yang diberikan dosen terhadap hasil belajar mahasiswa juga tidak kalah penting. Umpan balik yang baik

akan membantu mahasiswa dalam memahami kekuatan dan kelemahan mereka, serta memberikan arahan yang jelas untuk perbaikan di masa depan. Dengan adanya umpan balik yang efektif, mahasiswa dapat memperbaiki kemampuan akademik mereka dan meningkatkan performa belajar. Terakhir, fasilitasi dosen dalam diskusi dan keterlibatan aktif mahasiswa dalam proses pembelajaran juga merupakan faktor penentu dalam kepuasan terhadap kualitas pengajaran. Dosen yang mampu menciptakan ruang bagi mahasiswa untuk berdiskusi dan berinteraksi secara aktif akan mendorong mahasiswa untuk lebih terlibat dan bersemangat dalam proses pembelajaran, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan (Al Ansari *et al.*, 2020).

2.1.4 Kepuasan Terhadap Fasilitas Belajar

Merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kualitas pengalaman pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya. Salah satu aspek yang dinilai adalah ketersediaan dan mutu ruang kelas, laboratorium, serta fasilitas pendukung lainnya. Menurut (Faujan, Riyanto and Alamsyah, 2023) Ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, serta fasilitas pendukung yang memadai akan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan dan praktik. Fasilitas yang baik dapat menciptakan suasana belajar yang kondusif dan mendukung kegiatan akademik secara maksimal, kelengkapan dan pembaharuan bahan ajar, buku, dan sumber referensi di perpustakaan juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas belajar. Perpustakaan yang menyediakan buku teks yang terbaru dan relevan dengan materi perkuliahan akan sangat membantu mahasiswa dalam memperdalam pemahaman mereka. Akses yang mudah dan

lengkap terhadap bahan ajar akan mendukung mahasiswa dalam mengerjakan tugas, persiapan ujian, dan penelitian. Tidak kalah penting, kualitas serta kemudahan akses layanan teknologi informasi, seperti internet dan komputer, turut mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Layanan teknologi informasi yang cepat dan stabil memungkinkan mahasiswa untuk mengakses sumber daya digital, mencari referensi online, serta mengikuti berbagai aktivitas pembelajaran daring dengan lebih efektif. Menurut (Napitupulu *et al.*, 2018) fasilitas teknologi yang memadai sangat penting, terutama di era digital seperti saat ini, di mana hampir seluruh aspek pembelajaran membutuhkan dukungan teknologi. Semua faktor ini berkontribusi besar dalam menciptakan pengalaman belajar yang optimal bagi mahasiswa.

2.1.5 Kepuasan terhadap layanan administrasi dan kemahasiswaan

Memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman akademik yang menyenangkan dan mendukung. Salah satu aspek utama yang dinilai adalah efisiensi dan responsivitas layanan administrasi, seperti pendaftaran dan cuti. Layanan administrasi yang cepat, tepat, dan mudah diakses akan memudahkan mahasiswa dalam mengurus berbagai keperluan administratif mereka tanpa hambatan. Kemudahan dalam proses pendaftaran, pengajuan cuti, atau perubahan data sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan kelancaran kegiatan akademik mahasiswa (Nelliraharti, 2023). Selain itu, dukungan dalam bidang kemahasiswaan juga menjadi faktor yang tidak kalah penting. Bimbingan dan konseling yang tersedia dapat membantu mahasiswa dalam mengatasi berbagai tantangan, baik yang bersifat akademik maupun pribadi. Layanan ini memberikan ruang bagi mahasiswa untuk berdiskusi dan mendapatkan arahan yang bermanfaat dalam menghadapi permasalahan yang mereka hadapi selama menjalani masa kuliah.

Menurut (Eva *et al.*, 2020) kehadiran dukungan psikologis dan emosional ini sangat penting dalam menciptakan lingkungan kampus yang sehat dan mendukung perkembangan mahasiswa secara menyeluruh. Ketersediaan serta kualitas layanan kesehatan, transportasi, dan akses ke fasilitas kampus juga menjadi aspek penting dalam menilai kepuasan terhadap layanan administrasi dan kemahasiswaan. Akses yang baik ke berbagai fasilitas kampus, seperti ruang publik, tempat ibadah, dan area rekreasi, turut mendukung kenyamanan mahasiswa dalam menjalani aktivitas perkuliahan semua faktor ini bersama-sama membentuk layanan administrasi dan kemahasiswaan yang mendukung kelancaran studi dan kesejahteraan mahasiswa.

2.1.6 Kepuasan terhadap lingkungan kampus

Penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang positif. Salah satu faktor utama yang menjadi perhatian adalah kebersihan, kenyamanan, dan keamanan lingkungan kampus (Sadewa, 2020). Menjelaskan lingkungan yang bersih dan terawat, serta suasana yang nyaman dan aman, akan menciptakan atmosfer yang mendukung mahasiswa dalam menjalani aktivitas sehari-hari di kampus. Kampus yang bersih dan aman akan memberikan rasa nyaman bagi mahasiswa untuk fokus dalam belajar dan berinteraksi dengan sesama, tanpa harus khawatir tentang kebersihan atau masalah keamanan. Selain itu, ketersediaan ruang serta fasilitas untuk kegiatan non-akademik, seperti ekstrakurikuler dan olahraga, juga berperan penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap lingkungan kampus. Fasilitas yang memadai untuk kegiatan non-akademik akan mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa di luar kegiatan perkuliahan. Aktivitas ekstrakurikuler dan olahraga dapat menjadi sarana untuk membentuk keseimbangan antara kehidupan akademik dan rekreasi, serta

membangun hubungan sosial antar mahasiswa. Tak kalah pentingnya adalah hubungan baik antara mahasiswa dengan dosen, staf, dan sesama mahasiswa. Suasana kampus yang mendukung terciptanya hubungan yang harmonis akan menciptakan lingkungan yang inklusif dan penuh kolaborasi. Mahasiswa yang merasa dihargai dan didukung oleh dosen, staf, serta teman sekelasnya, cenderung memiliki kepuasan yang lebih tinggi terhadap kampus. Interaksi yang positif ini menciptakan komunitas yang solid, di mana mahasiswa merasa nyaman untuk berbagi ide, berdiskusi, dan bekerja sama. Semua faktor ini, dari kebersihan hingga hubungan antar individu, berkontribusi besar pada kepuasan mahasiswa terhadap lingkungan kampus secara keseluruhan (Rahmawati, 2013).

2.1.7 Metode Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Metode *SERVQUAL* adalah metode yang digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas layanan yang disediakan oleh suatu organisasi atau institusi memenuhi ekspektasi pelanggan. Metode ini berfokus pada mengukur kesenjangan (gap) antara persepsi pelanggan tentang layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan yang seharusnya diterima (Reza Nugraha, M. Dzikron and Iyan Bachtiar, 2023). Model *SERVQUAL* terdiri dari lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima dimensi ini berperan penting dalam menilai sejauh mana pelayanan institusi mampu memenuhi harapan pengguna, khususnya dalam konteks pendidikan tinggi. *Tangibles* berkaitan dengan tampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi. Contohnya adalah kebersihan ruang kelas, kelengkapan laboratorium, dan penampilan profesional staf administrasi.

Reliability mencerminkan kemampuan institusi dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu, seperti penyampaian informasi akademik dan pelayanan administratif. Responsiveness mengukur kesigapan institusi dalam merespons kebutuhan atau keluhan mahasiswa secara cepat dan efektif. Assurance menunjukkan kompetensi, sopan santun, dan kemampuan staf maupun dosen dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada mahasiswa. Empathy menggambarkan kepedulian institusi terhadap kebutuhan individu, seperti perhatian dosen terhadap kesulitan belajar mahasiswa serta kemudahan dalam komunikasi. Kelima dimensi ini saling melengkapi dalam membentuk kualitas pelayanan yang optimal, sehingga mampu menciptakan lingkungan pendidikan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Dalam penerapan *SERVQUAL* mahasiswa diundang untuk mengisi kuesioner yang mengukur baik harapan mereka terhadap layanan maupun persepsi mereka terhadap layanan yang sebenarnya diterima. Perbedaan antara skor harapan dan skor persepsi mengindikasikan adanya kesenjangan kualitas layanan. Dengan mengidentifikasi kesenjangan ini, institusi dapat mengetahui area-area layanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa (Sentosa, Astuti and Cahaya, 2019). Kualitas pelayanan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan mahasiswa pada institusi dan sebaliknya bahwa kualitas pelayanan yang kurang baik cenderung menurunkan kepuasan pada mahasiswa (Anjayati, 2021).

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh sebuah organisasi atau institusi agar dapat memenuhi kepuasan mahasiswa (Syahputra *et al.*, 2023). Metode ini dikembangkan oleh Martilla dan

James pada tahun 1977. Tujuan utama IPA adalah untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu menjadi fokus perbaikan berdasarkan penilaian pelanggan terhadap kepentingan dan kinerja atribut tersebut. Pada hasil pengukuran dimensi atribut kualitas pelayanan di atas dapat ditentukan kepentingan dan kinerja yang ingin diperbaiki. Pihak institusi dapat memperhatikan atribut pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa untuk dapat terpuaskan (Wilujeng and Rembulan, 2019)

Prinsip dasar IPA meliputi:

1. Mengukur Kepentingan (*Importance*): Menilai seberapa penting setiap atribut layanan menurut pelanggan.
2. Mengukur Kinerja (*Performance*): Menilai seberapa baik setiap atribut layanan menurut persepsi pelanggan.
3. Memposisikan Atribut: Menempatkan setiap atribut dalam empat kuadran berdasarkan skor kepentingan dan kinerja

Dengan menggunakan IPA, organisasi atau institusi dapat menentukan aspek-aspek mana yang memerlukan perhatian dan perbaikan prioritas berdasarkan pandangan pelanggan. Ini membantu manajemen dalam mengalokasikan sumber daya secara efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Sentosa, Astuti and Cahaya, 2019).

2.2 Ujian Tutorial *Student Oral Case Analysis* (SOCA)

2.2.1 Pengertian Tutorial Kedokteran

Tutorial merupakan salah satu metode pembelajaran yang diterapkan dalam pendekatan Problem Based Learning (PBL) di pendidikan kedokteran. Efektivitas

diskusi tutorial PBL dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu mahasiswa, tutor, dan skenario. Untuk mencapai keberhasilan dalam proses pembelajaran PBL di pendidikan kedokteran, penting untuk memastikan efektivitas kelompok tutorial. Tujuan dari tutorial ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas kelompok diskusi tutorial pada mahasiswa kedokteran di Fakultas Kedokteran berdasarkan persepsi mahasiswa (Shafira and Fitri, 2020).

2.2.2 Pengertian *Student Oral Case Analysis*

Student Oral Case Analysis (SOCA) merupakan metode *assessment* yang menguji kemampuan berpikir kritis, penalaran klinis, dan komunikasi mahasiswa. Keterampilan komunikasi dan interaksi ilmiah secara profesional. Kesempatan tersebut dapat dimanfaatkan mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan presentasi ilmiah. Hal yang juga penting dalam ujian lisan adalah kemampuan untuk mengukur kedalaman pengetahuan mahasiswa dan dapat mengendalikan plagiarisme yang kemungkinan terjadi pada ujian tulis (Stujanna *et al.*, 2021).

SOCA adalah teknik penilaian di mana siswa atau mahasiswa menyampaikan secara lisan hasil analisis mereka terhadap kasus atau permasalahan yang diberikan, tujuannya untuk Mengevaluasi kemampuan siswa atau mahasiswa dalam menganalisis, menginterpretasi, dan menawarkan solusi terhadap suatu masalah atau kasus, Menilai keterampilan komunikasi lisan, penalaran, dan pemecahan masalah (Widiartini, Hidayah and Ardansyah, 2023).

Proses Pelaksanaan:

1. Dosen atau instruktur memberikan kasus atau skenario kepada mahasiswa.
2. mahasiswa diberikan waktu untuk mempersiapkan analisis dan solusi.

3. mahasiswa mempresentasikan hasil analisis mereka secara lisan di depan dosen/instruktur dan/atau teman sekelas.
4. Dosen atau instruktur dapat mengajukan pertanyaan atau memberikan umpan balik selama atau setelah presentasi.

Secara ringkas, SOCA adalah metode penilaian yang melibatkan presentasi lisan oleh siswa atau mahasiswa mengenai analisis kasus atau permasalahan, dengan tujuan untuk menilai kemampuan analisis, pemecahan masalah, dan komunikasi lisan (Syafuruddin, Permatasari and Ramadhan, 2020).

2.2.3 Tujuan Student Oral Case Analysis (SOCA)

Menurut (Namirah *et al.*, 2023) SOCA diharapkan dapat menilai kemampuan penalaran klinis mahasiswa, serta menguji kemampuan kognitif dan afektif, yang meliputi ilmu kedokteran dasar dan kasus klinis. Bentuk ujian lisan ini diharapkan dapat melatih kemampuan penalaran klinis, kognitif serta afektif secara terintegrasi. Selain itu juga melatih mental mahasiswa untuk dapat berpikir cepat dan sistematis, serta mampu berargumentasi secara lisan dengan demikian SOCA digunakan untuk menilai kemampuan mahasiswa dalam menganalisis dan mempresentasikan kasus medis secara efektif dan jelas. Tujuan utama dari SOCA meliputi SOCA, atau Student Oral Case Analysis, adalah alat evaluasi komprehensif yang dirancang untuk mengukur dan mengembangkan kemampuan vital mahasiswa kedokteran. Ini berfokus pada kemampuan analitis dalam kasus medis, keterampilan komunikasi untuk menyampaikan analisis, serta profesionalisme dan etika. SOCA juga efektif dalam meningkatkan kemampuan pemecahan masalah klinis dan mengasah pemikiran kritis dan logis mahasiswa. Singkatnya, SOCA membentuk dokter masa depan yang cakap, komunikatif, profesional, dan mampu berpikir kritis, secara

keseluruhan, SOCA adalah metode evaluasi yang penting dalam pendidikan kedokteran, karena memungkinkan penilaian terhadap kemampuan mahasiswa dalam menganalisis dan mempresentasikan kasus medis (Sari, 2013).

Penilaian ujian SOCA mengukur sejauh mana mahasiswa menguasai materi ilmu biomedik, epidemiologi, kemampuan menganalisis masalah klinis, menginterpretasi hasil pemeriksaan diagnostik, serta menguasai teori keterampilan klinis dalam penanganan pasien. Sementara itu, penilaian efektif mencakup aspek etika dalam berkomunikasi, penampilan, serta sikap dalam menerima pendapat dan kritik (Sarwani, 2022)

2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Penilaian SOCA

Dalam ujian SOCA di pendidikan kedokteran, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hasil ujian pada mahasiswa. Berdasarkan penelitian yang ada, faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Kecemasan dan Stres

Tingkat kecemasan yang tinggi pada mahasiswa dapat mengganggu fokus konsentrasi mahasiswa saat menghadapi ujian SOCA, yang akhirnya berdampak negatif pada performa mereka (Aryati, 2024). Kesehatan mental yang baik, termasuk pengelolaan stres dan emosi, berkontribusi pada performa akademik yang optimal. Mahasiswa yang mampu mengelola stres dan kecemasan cenderung memiliki hasil ujian yang lebih baik (Nisrina, 2021).

2. Persiapan dan Strategi Belajar

Kesiapan belajar yang baik, termasuk pemahaman materi dan penggunaan strategi belajar yang efektif, berperan penting dalam keberhasilan ujian

SOCA. Bimbingan belajar sebelum ujian, dapat meningkatkan kesiapan dan hasil ujian mahasiswa kedokteran(Nabilah Nindya Sahara, Rizki Anisa, 2019). Faktor-faktor individu seperti motivasi, kepercayaan diri, fokus pada tujuan, strategi belajar, manajemen waktu, sikap positif, dan penguasaan materi telah diidentifikasi sebagai penentu keberhasilan dalam ujian(Wati, Susanti and Valzon, 2022).

3. Fasilitas Ujian

Dalam perkembangan dunia pendidikan saat ini, setiap lembaga, baik formal maupun nonformal, berupaya menyediakan dan melengkapi fasilitas guna memenuhi kebutuhan seluruh warga kampus, termasuk mahasiswa, dosen, dan staf. Sebuah lembaga pendidikan dianggap maju jika memiliki fasilitas yang memadai, karena hal tersebut berperan dalam mendukung kelancaran proses belajar mengajar. Dengan fasilitas yang memadai, efektivitas kegiatan pembelajaran dapat meningkat. Fasilitas memegang peran penting dalam proses perkuliahan karena berpengaruh terhadap kelancaran penyampaian materi dalam kegiatan belajar mengajar. Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat konsentrasi mahasiswa saat perkuliahan adalah ketersediaan fasilitas yang memadai di dalam kelas(Nofrida and Najib, 2023).

4. Faktor Penguji

Subjektivitas penguji dalam menilai dapat mempengaruhi hasil ujian SOCA. Aspek seperti penampilan, jenis kelamin, dan etnisitas mahasiswa dapat secara tidak sadar mempengaruhi penilaian penguji. Oleh karena itu,

penting bagi penguji untuk menerapkan standar penilaian yang objektif dan konsisten(Rumagit *et al.*, 2022).

