

Korelasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Profesi Dokter (PSPD) dan Nilai Ujian Kompetensi Mahasiswa Program Profesi Dokter (UKMPPD)

Nur Melani Sari¹, Hanifa Affiani², Sari Puspa Dewi³, Kurnia Wahyudi³, Achadiyani⁴, Susi Susannah¹, Dany Hilmanto¹

¹Departemen Ilmu Kesehatan Anak Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran

²Program Studi Sarjana Kedokteran Universitas Padjadjaran

³Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran

⁴Departemen Anatomi, Fisiologi dan Biologi Sel, Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran

Abstrak

Proses penjaminan mutu kualitas sistem pembelajaran merupakan hal strategis yang diimplementasikan institusi pendidikan. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa adalah salah satu metode evaluasi kualitas pelayanan pendidikan, sedangkan hasil UKMPPD adalah aspek lain evaluasi untuk menilai luaran. Kedua metode tersebut bermanfaat sebagai alat ukur bagi insitusi pendidikan untuk menentukan kekuatan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Tujuan penelitian untuk mengetahui korelasi antara tingkat kepuasan mahasiswa PSPD dengan nilai OSCE dan CBT UKMPPD. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain potong lintang. Subjek penelitian adalah mahasiswa PSPD angkatan 2015–2016 yang telah menyelesaikan seluruh rotasi klinik. Jumlah sampel penelitian 97 orang, ditentukan melalui teknik sampling acak. Kuesioner terdiri dari 31 pertanyaan disusun menggunakan adaptasi Servqual dengan menentukan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi menggunakan skala Likert1–5. Penilaian dilakukan terhadap 5 domain yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Pengambilan data kuesioner dilakukan 1 bulan sebelum dilakukan UKMPPD. Metode korelasi Spearman digunakan untuk mengolah data penelitian. Hasil penelitian didapatkan nilai rerata UKMPPD CBT dan OSCE masing-masing adalah 81,6+ 3,4 SD dan 77,76+4.5 SD, sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa PSPD rata-rata rendah pada seluruh domain dengan aspek keandalan (*tangibles*) yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah. Analisis korelasi antara tingkat kepuasan rata-rata dan ujian akhir UKMPPD CBT atau OSCE UKMPPD didapatkan korelasi negatif masing-masing $r_s = -0,11$ 95% CI (-0.31-0.09) $p = 0,26$; $r_s = -0,06$ 95% CI (-0.28-0.15) $p = 0,52$). Analisa lanjutan tiap domain menunjukkan korelasi negatif yang tidak signifikan. Tingkat kepuasan mahasiswa PSPD tidak berkorelasi dengan hasil UKMPPD. Tingkat kepuasan mahasiswa harus turut menjadi perhatian dari fakultas melalui inovasi program pendidikan kedokteran yang transformative. [JK Unila. 2016; 1(2):296-301]

Kata kunci: Program Studi Profesi Dokter, servqual, tingkat kepuasan mahasiswa, UKMPPD

The Correlation between Student Satisfaction and National Medical Competence Examination (UKMPPD) Score

Abstract

Continuous assessments of the quality learning system are mandatory. The measurement of student satisfaction is one of the component evaluations of learning system, whereas the final exam result is the other aspect of outcome assessment. Both can be useful for faculty to help them determined their strengths and identified areas for improvement. The aim of this study to investigate the correlation between students' satisfaction and study performance through UKMPPD score. This was a descriptive analytic study with cross sectional design. All the students met the inclusion criteria were enrolled to the study (n: 97) through simple random sampling. Inclusion criteria were clerkship program student batch 2015-2016 who completed all the clinical rotation, the exclusion was the uncompleted questionnaire item. The questionnaire consists of 31 questions to which student were asked to respond five point Likert scale on 5 domains (reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness). Each domain classified as expectation and reality section. The questionnaire was taken 1 month before UKMPPD was held. Competency test was referred to Competency Exam Student Doctor Profession Program (UKMPPD) consisted of CBT and OSCE score. The correlation between gap score and score of CBT/OSCE analyzed by Spearman methods. The study found that the learning process in clerkship program did not meet the expectations of students in all five dimensions of service quality. The correlation analysis between the gap score and final exam (CBT or OSCE) were observe that there were low negative correlation $r_s = -0.11$ 95%CI (-0.31–0.09) $p=0.26$; $r_s = -0.06$ 95%CI (-0.28–0.15) $p=0.52$ respectively. The satisfaction level was not correlated with the national competency exam result. This discrepancy results should also be a major concern from the faculty to innovate transforming program. [JK Unila. 2016; 1(2):296-301]

Key words: clerkship program, competency exam, satisfaction level, servqual questionnaire

Korespondensi : dr. Nur Melani Sari, Sp.A, MKes IGedung Fakultas Kedokteran Unpad, Jalan Eijkman no 38 Bandung | Hp : 08122078824 | E-mail : nur.melani.sari@unpad.ac.id

Pendahuluan

Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Pembelajaran merupakan suatu sistem yang terdiri dari beberapa unsur, yaitu masukan, proses, dan hasil sehingga terdapat tiga jenis evaluasi dalam pembelajaran, yaitu evaluasi masukan, evaluasi proses, dan evaluasi hasil pembelajaran. Dalam praktik pembelajaran secara umum, pelaksanaan evaluasi pembelajaran ditekankan pada evaluasi proses belajar dan evaluasi hasil belajar karena kedua jenis evaluasi tersebut dapat digunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan pelaksanaan dan hasil pembelajaran sehingga dapat dijadikan sebagai bahan dan dasar memperbaiki kualitas proses pembelajaran dalam khazanah penjaminan mutu.¹

Pendidikan tinggi tanpa disadari telah bergeser menjadi bisnis global dan institusi pendidikan harus terus mengeksplorasi peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa.² Tantangan menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada tahun 2015 telah menuntut institusi pendidikan meningkatkan kualitas pelayanan pada peserta didik, karena hal tersebut merupakan salah satu atribut kompetitif institusi selain aspek inovasi dan hasil penelitian.³ Oleh karena itu, penilaian kualitas pelayanan pendidikan tinggi dapat memberikan kontribusi penting dan masukan yang akan berguna untuk manajemen dan staf untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan. Walaupun tidak seperti industri jasa, pendidikan tinggi memerhatikan tingkat kepuasan mahasiswa karena dampak potensial terhadap motivasi, retensi, upaya perekrutan, dan proses pengadaaan dana.⁴ Kualitas layanan pendidikan yang menekankan pada aspek kepuasan mahasiswa adalah bidang baru yang menyedot perhatian di negara berkembang termasuk Indonesia, hanya penelitian pada institusi pendidikan kedokteran sangat terbatas.^{5,6}

Penilaian kepuasan pelayanan dengan metode SERVQUAL merupakan metode yang dapat menggambarkan ekspektasi (harapan) dan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan di institusi pendidikan (realitas). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang

timbul karena membandingkan antara hasil dengan harapan. Sesuatu dianggap memuaskan jika memiliki kualitas yang baik. Kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dapat diukur dari lima dimensi kualitas dimana secara keseluruhan kelima dimensi kualitas ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.⁷ Perguruan tinggi dan universitas melakukan survei kepuasan mahasiswa dengan asumsi bahwa mahasiswa yang puas cenderung tampil lebih baik, namun penelitian untuk melihat aspek ini sangat terbatas serta hasilnya masih saling kontroversi, sedangkan hubungan dengan aspek pendidikan lainnya masih diperdebatkan.^{7,8} Penelitian sebelumnya telah berusaha menghubungkan kepuasan dengan prestasi akademik seperti nilai indeks prestasi kumulatif (IPK), sedangkan penelitian yang menghubungkan dengan exit exam belum ada yang melakukan.¹⁰ Tujuan penelitian ini untuk mengetahui korelasi kualitas pelayanan pendidikan program studi profesi dokter dalam 5 dimensi terhadap nilai OSCE dan CBT UKMPPD

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian pontong lintang dilakukan bulan Juli 2016 di Program Studi Profesi Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran. Inklusi penelitian adalah mahasiswa angkatan 2015-2016 dan telah melewati seluruh rotasi Departemen, sedangkan eksklusi penelitian adalah mahasiswa yang tidak lengkap mengisi kuesioner. Jumlah sampel penelitian adalah 97 orang. Studi kuesioner terdiri dari 2 bagian yaitu: karakteristik demografi mahasiswa seperti usia, jenis kelamin, warga negara, dan IPK rata-rata program profesi. Bagian Kedua, kuesioner adopsi SERVQUAL digunakan untuk menilai harapan dan persepsi kualitas yang terdiri dari 31 pertanyaan yang mewakili 5 dimensi kualitas *tangibles* (8 item), kehandalan (13 item), *responsiveness* (3 item), jaminan (3 item) dan empati (4item). Skala SERVQUAL diterjemahkan ke bahasa Indonesia dan telah dilakukan uji validasi dan reabilitas kuesioner pada 30 subjek. Pengukuran validitas menggunakan rumus teknik korelasi product momen, yaitu hasil perhitungan didapatkan nilai r hitung kuesioner penelitian $>$ r tabel. Sedangkan untuk perhitungan uji reliabilitas

menggunakan rumus perhitungan alpha cronbach dimana dari hasil perhitungan didapatkan nilai alpha kuesioner penelitian > 0,7

Hasil

Pada tabel di bawah ini (tabel 1) diperlihatkan bahwa penelitian di dominasi oleh subjek penelitian perempuan, warga negara Indonesia. Performa akademik mahasiswa negara Indonesia lebih baik dibandingkan warga negara asing.

Tabel 1. Karakteristik Umum Mahasiswa

Variabel		N	%	mean
Jenis Kelamin	Laki-laki	20	20,6%	
	Perempuan	77	79,4%	
Warga Negara	WNI	71	73,2%	
	WNA	26	26,8%	
IPK profesi dokter	WNI			3,54
	WNA			3,42
OSCE	WNI			78,87
UKMPPD	WNA			74,73
CBT	WNI			82,72
UKMPPD	WNA			76,93

Tabel 2. Rata-rata kesenjangan kualitas antara ekspektasi dan persepsi

Dimensi Pelayanan	Gap Kualitas
Tangibles	-1,34
Reliability	-0.99
Responsiveness	-0.75
Assurance	-0.91
Empathy	-0.87

Hasil penelitian menunjukkan kesenjangan kualitas tertinggi terjadi pada dimensi *tangibles* dan terendah pada dimensi *responsiveness* (tabel 2). Analisis korelasi menggunakan metode Spearman menunjukkan

Tabel 3. Korelasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa dan Nilai Ujian UKMPPD (OSCE dan CBT)

Dimensi Pelayanan	Nilai UKMPPD	
	CBT	OSCE
Dimensi Pelayanan Total	rs= -0,11 95% CI (-0.31-0.09) p = 0,26	rs = -0,06 95% CI (-0.27-0.14) p = 0,53
Tangibles	rs= -0,14 95% CI (-0.32-0.06) p = 0,18	rs = -0,12 95% CI (-0.32-0.06) p = 0,22
Reliability	rs= -0,07 95% CI (-0.27-0.10) p = 0,43	rs= -0,06 95% CI (-0.29-0.15) p = 0,55
Responsive-ness	rs= -0,08 95% CI (-0.27-0.10) p = -0,67	rs= -0,02 95% CI (-0.19-0.22) p = 0,8
Assurance	rs= -0,05 95% CI (-0.24-0.15) p=0,57	rs= -0,09 95% CI (-0.29-0,10) p = 0,35
Empathy	rs= -0,02 95% CI (-0.22-0.18) p=0,82	rs= -0.05 95% CI (-0.25 -0.16) p= 0.5878

tidak terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi pelayanan total dengan nilai ujian UKMPPD, maupun analisis berdasarkan domain kualitas pelayanan (tabel 3).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan mahasiswa melebihi persepsi terhadap realitas yang ada. Lima dimensi kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*) memiliki kesenjangan. Kesenjangan tertinggi terkait dimensi *tangibles* sedangkan kesenjangan terendah terlihat pada aspek *responsiveness*. Hal tersebut sesuai dengan fenomena penilaian kualitas pelayanan pendidikan tinggi di negara berkembang lainnya di wilayah Asia dan Eropa seperti Iran, Pakistan, Thailand, Bangladesh, dan Bosnia, walaupun terdapat dimensi gap yang berbeda dari tiap penelitian.^{2,3,10,13}

Temuan dari penelitian ini memiliki beberapa implikasi manajerial sebagai referensi peningkatan kualitas pelayanan melalui perencanaan dan alokasi sumber daya di tingkat fakultas Universitas Padjadjaran. Walaupun kesenjangan kualitas negatif di seluruh dimensi, namun perlu untuk memfokuskan sumber daya pada domain prioritas dengan tingkat kesenjangan yang paling besar yaitu pada aspek *tangibles*. Hal positif yang didapatkan dari penelitian ini adalah kesenjangan kualitas yang diperoleh tidak sebesar dengan penelitian di negara berkembang lainnya.^{2,3,10,13,15.} Hal yang menyebabkan perbedaan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di tiap institusi dan negara antara lain: latar belakang mahasiswa dan asal perguruan tinggi swasta atau negeri.

Hal yang dapat dilakukan untuk perbaikan pada dimensi *tangible* adalah meningkatkan sarana dan prasarana pembelajaran yaitu; perbaikan fasilitas ruangan belajar dan akses mendapatkan literatur yang terbaru.² Upaya-upaya ini dapat melibatkan kerjasama *stakeholder* fakultas kedokteran Universitas Padjadjaran.¹⁵ Secara umum perbaikan yang dapat dilakukan fakultas diantaranya adalah meningkatkan daya tarik visual fasilitas fisik, material dan memodernisasi peralatan. Juga administrator harus memperkenalkan jam kerja yang fleksibel. Kedua, untuk mengatasi dimensi *responsiveness*; institusi perlu memberikan layanan yang cepat, menunjukkan kemauan untuk membantu, dan menanggapi pertanyaan mahasiswa. Ketiga, mengenai jaminan staf universitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan lebih dari yang dirasakan oleh mahasiswa serta memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan mahasiswa, dan memastikan bahwa mereka (staf) sopan dan ramah setiap saat untuk mahasiswa. Selain itu, perilaku staf harus menanamkan kepercayaan di kalangan mahasiswa. Keempat, empati dapat diperkuat terutama dengan memahami kebutuhan khusus siswa dan melihat keluar untuk kepentingan terbaik mereka di dalam dan di luar kelas. Akhirnya, untuk perguruan tinggi kehandalan harus berusaha bahwa untuk memastikan bahwa mereka menyampaikan informasi yang benar dan akurat, dan tepat waktu; juga mereka perlu berkomunikasi dengan jelas ketika layanan akan dilakukan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan tinggi dapat meningkatkan layanan mereka dalam dimensi yang jelas terkait SERVQUAL sesuai dengan harapan dan persepsi dari mahasiswa.

Hasil penelitian ini melaporkan tidak terdapat korelasi bermakna antara kepuasan mahasiswa dengan nilai UKMPPD, hal tersebut dapat disebabkan jumlah sampel yang lebih sedikit dan homogen dibandingkan penelitian sebelumnya, tidak melibatkan institusi lainnya berkaitan dengan perbedaan ujian saringan masuk dan sumber dana pendidikan. Hasil UKMPPD adalah multifaktorial, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi nilai UKMPPD. Proses saringan masuk yang ketat dan faktor

internal yang tidak dinilai pada penelitian ini meliputi faktor dari dalam diri individu yang dapat memengaruhi pembelajaran. Faktor internal meliputi faktor fisiologis dan faktor psikologis. Faktor fisiologis adalah faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik individu, sedangkan faktor psikologis adalah keadaan psikologis seseorang seperti kecerdasan atau intelegensi, motivasi, minat, sikap, dan bakat. Tingkat kepuasan ini lebih menilai faktor eksternal dan faktor pendekatan belajar.¹²

Penelitian Mashirosoyan dkk di Armenia melaporkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan pendidikan mempengaruhi prestasi akademik (indeks prestasi kumulatif). Kepuasan akan meningkatkan performa akademik dan luaran.¹⁰ Penelitian ini menemukan hasil yang berbeda dengan penelitian tersebut karena yang menjadi indikator prestasi akademik adalah hasil UKMPPD. Masih rendahnya tingkat kelulusan UKMPPD nasional 2014-2015 CBT 70% sedangkan OSCE 90%, serta lulusnya UKMPPD sebagai persyaratan berpraktik sebagai dokter menyebabkan dorongan motivasi mahasiswa untuk lulus UKMPPD menjadi lebih besar terlepas dari tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan pendidikan.¹⁶ Motivasi tersebut bukan hanya dimiliki oleh mahasiswa namun institusi juga berperan aktif dalam persiapan mahasiswa menghadapi UKMPPD.

Keterbatasan penelitian ini adalah penelitian hanya dilakukan pada salah satu tahap pendidikan dokter, sehingga penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk meningkatkan validitas dengan subjek mahasiswa sarjana kedokteran. Penelitian menggunakan kuesioner selalu terdapat bias pada variabel walaupun secara statistik telah dikontrol, sehingga untuk menentukan tingkat kepuasan selain menggunakan kuesioner yang teruji diperlukan penilaian melalui wawancara (*In depth interview*) untuk melengkapi penilaian aspek faktor internal.

Simpulan

Tingkat kepuasan mahasiswa PSPD tidak berkorelasi dengan hasil UKMPPD. Tingkat kepuasan mahasiswa harus turut menjadi perhatian dari fakultas melalui inovasi program pendidikan kedokteran yang transformatif

Daftar Pustaka

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Sistem Pendidikan Nasional. 8 Juli 2003. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 4301. Jakarta.
2. Abu Hasan, H. F., Ilias, A., Abd Rahman, R., & Abd Razak, M. Z. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*. 2008; 1(3), 163–175
3. Yousapronpaiboon K. SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2014; 116:1088–109
4. Oja, M. Student Satisfaction and Student Performance. *JARCC*. 2011; 11,50–56
5. Aghamolaei T, Zare S. Quality gap of educational services in viewpoints of students in Hormozgan University of medical sciences. *BMC Medical Education*. 2008;8:34.
6. Đonlagić S, Fazlić S. Quality assessment in higher education using the SERVQUAL mode. *Management*. 2015; 39–45.
7. Parasurman A, Zeithmal VA. SERVQUAL: A multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12–20.
8. Roszkowski MC, Ricci R. Measurement of Importance in a student satisfaction questionnaire: comparison of the direct and indirect methods for establishing attribute importance. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*. 2004;6: 251-271.
9. Schreiner, L. A. Linking student satisfaction and retention [internet]. Research study: Azusa Pacific University. 2009. Tersedia dari: <https://www.ruffalonl.com/documents/shared/Papers and Research/2009/LinkingStudentSatis0809>. diunduh tanggal 1 Oktober 2016
10. Martirosyan NM, Saxon, D. P., Wanjohi, R. Student satisfaction and academic performance in Armenian higher education. *AJCR*. 2014;4(2):1–5.
11. Arnt O. Hopland Ole Henning Nyhus. Does student satisfaction with school facilities affect exam results? *Facilities*. 2015;33
12. Putrayasa IB. *Landasan Pembelajaran*. Ed. 1. Bali: Undiksha Press; 2013. Hal. 29-36.
13. Hameed A, Amjad S. Student's Satisfaction in higher learning institutions. *IJMS*; 2011;1:63-77.
14. Mukhopadhyay DK. Students' perception of quality of medical education in a medical college in west Bengal, India. *Indian J Public Health*. 2016;60:4-10
15. Legčević, J. (2009). Quality gap of educational services in viewpoints of students. *Ekonoska Misao Praksa DBK. GOD*, 18 (2), 279-298.
16. Kemristekdikti. UKMPPD Sebagai Penjaminan Mutu Pendidikan Kedokteran [internet]. 2015. Tersedia dari: <http://ristekdikti.go.id/open-243/>. diunduh tanggal 1 Oktober 2016