

Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Belajar Mengajar di Stikes Intan Martapura

The Relationship between Effective Communication and Student Satisfaction in the Teaching and Learning Process at Stikes Intan Martapura

Muhammad Wirandi^{1*}, Jumiyati², Lystiana Prima Afsyah³, Rizka Mahribdiani⁴, Nabila Dwi Handayani⁵, Nor Risda⁶, Insana Maria⁷, Diana Pefbrianti⁸,

^{1,2,3,4,5,6,7}Program Studi Sarjana Keperawatan, Stikes Intan Martapura, Indonesia

⁸Program Studi Diploma Tiga Keperawatan, Stikes Intan Martapura, Indonesia

ABSTRAK

Pendahuluan: Keberhasilan proses belajar mengajar sangat didukung faktor penting yaitu penggunaan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif terdapat proses pertukaran ide, pemikiran, pengetahuan dan informasi sedemikian rupa sehingga tujuan atau niat dapat terpenuhi dengan sebaik mungkin. Komunikasi efektif antara dosen dan mahasiswa akan membangun sebuah ikatan emosi yang positif dan hal ini sangat membantu dalam menghadapi berbagai masalah dalam pendidikan serta peningkatan prestasi belajar bagi mahasiswa.

Tujuan: Mengetahui hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di Stikes Intan Martapura.

Metode: analitik korelasional dengan jenis *cross sectional*, responden mahasiswa semester 1 Tahun Akademik 2023/2024 berjumlah 115 orang dengan teknik total samplin, Instrumen menggunakan kuesioner, analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *spearman rho*.

Hasil: Hasil dari penelitian ini menggunakan uji *spearman rho* diperoleh nilai $p = 0,000$ yang berarti H_0 di tolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Mahasiswa dalam proses belajar mengajar di Stikes Intan Martapura.

Kesimpulan: terdapat hubungan yang kuat pada komunikasi efektif dengan kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar. **Saran:** Penelitian menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan komunikasi efektif dalam perkuliahan dan pengembangan mata kuliah komunikasi dasar keperawatan.

ABSTRACT

Background: The success of the teaching and learning process is strongly supported by an important factor, namely the use of effective communication. Effective communication is a process of exchanging ideas, thoughts, knowledge and information in such a way that goals or intentions can be fulfilled as well as possible. Effective communication between lecturers and students will build a positive emotional bond and this is very helpful in dealing with various problems in education as well as increasing student achievement.

Objective: To determine the relationship between effective communication and student satisfaction in the teaching and learning process at Stikes Intan Martapura. **Method:** correlational analysis with cross sectional type, student respondents in semester 1 of the 2023/2024 Academic Year totaling 115 people with a total sampling technique, instruments using questionnaires, using univariate and bivariate analysis using Spearman's test.

Results: The results of this research using the *spearman rho* Test obtained a value of $p = 0.000$, which means H_0 is rejected and H_a is accepted, which means there is a relationship between Effective Communication and Student Satisfaction in the teaching and learning process at Stikes Intan Martapura. **Conclusion:** there is a strong relationship with communication effect on student satisfaction in the teaching and learning process.

Suggestion: Research becomes evaluation material in implementing effective communication in lectures and developing basic nursing communication courses.

Artikel :

Received: Februari 2024

Accepted: Maret 2024

Kata kunci: komunikasi efektif, dosen, mahasiswa, proses belajar mengajar

Keyword: effective communication, lecturers, students, teaching and learning process

Kontak :

Insana Maria



maria.insana82@gmail.com

Program Studi Sarjana Keperawatan /Stikes Intan Martapura, Indonesia

Cite this as : Wirandi M, Jumiyati, Afsyah LP, Mahribdiani R, Handayani ND, Risda JN, Maria I, Pefbrianti D (2024). Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Belajar Mengajar di Stikes Intan Martapura. *Journal of Intan Nursing*, 3(1), 9 - 13.

PENDAHULUAN

Proses belajar mengajar baik institusi pendidikan, pelatihan, termasuk perguruan tinggi banyak yang dalam mengajar masih konvensional. Dosen Pengajar mengajar secara ilmiah sesuai dengan bakat mengajar yang dimiliki. Ada juga dosen yang dalam mengajar cenderung meniru gaya orang yang dahulu, sehingga akan menimbulkan persoalan, baik bagi pengajar maupun peserta didik. Proses pengajaran bagi pengajar dapat menimbulkan masalah bagi dosen yang tidak memiliki bakat mengajar atau mempunyai keterbatasan dalam menyampaikan pesan secara lisan, terdapat pula pengajar tidak hati-hati, dosen cenderung akan meniru gaya orang yang diidolakannya, tanpa melihat sisi kelemahannya. (Melizza, 2023)

Upaya peningkatan prestasi belajar siswa tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhinya. Dalam hal ini, diperlukan guru kreatif yang dapat membuat pembelajaran menjadi lebih menarik dan disukai oleh peserta didik. Suasana kelas perlu direncanakan dan dibangun sedemikian rupa dengan menggunakan model pembelajaran yang tepat agar siswa dapat memperoleh kesempatan untuk berinteraksi satu sama lain sehingga pada gilirannya dapat diperoleh prestasi belajar yang optimal. perlunya menguraikan materi tentang Komunikasi dalam Proses Manajemen Pendidikan sebagai upaya dapat melakukan komunikasi yang efektif. (Handayani, 2021)

Penatalaksanaan komunikasi diperlukan dalam kehidupan kampus terutama kepada mahasiswa berdasarkan hasil penelitian pada mahasiswa Universitas Islam Bekasi tahun 2020 sebanyak 77% mahasiswa puas dengan dengan pelayanan akademik. Kepuasan mahasiswa merupakan tujuan utama pada seluruh perguruan tinggi karena jika mahasiswa puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mouth*, retensi dan loyalitas mahasiswa. Berdasarkan studi pendahuluan pada 10 orang mahasiswa semester 1 Stikes Intan Martapura pada program studi sarjana keperawatan diketahui 80% mahasiswa puas dengan teknik komunikasi yang dilaksanakan antara dosen dan mahasiswa dan 20% merasa kurang puas hasil ini menjadi tahapan penting dalam penatalaksanaan penelitian.

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih menggunakan bahasa non verbal secara baik. Menurut Jalaluddin dalam bukunya Psikologi Komunikasi menyebutkan, komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan,

mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. (Saputra, 2021)

Komunikasi dikatakan efektif dalam pembelajaran apabila terdapat aliran informasi dua arah antara pendidik dengan peserta didik dan informasi tersebut sama-sama direspon sesuai dengan harapan kedua pelaku komunikasi tersebut. Meskipun penelitian mereka terfokus pada komunikasi efektif untuk proses belajar-mengajar, hal yang dapat dimengerti di sini adalah bahwa suatu proses komunikasi membutuhkan aktivitas, cara dan sarana lain agar bisa berlangsung dan mencapai hasil yang efektif. Penting diketahui bahwa memberikan definisi komunikasi yang lebih bersifat universal. Dia mengatakan komunikasi adalah proses dengan mana simbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima dan diberi arti. (Melizza, 2023)

Komunikasi yang efektif dalam proses belajar mengajar merupakan unsur dapat memberikan kemudahan kepada mahasiswa dan ditunjang Kecakapan dosen dalam membangun komunikasi dalam pembelajaran menjadi titik pangkal terjadi atau tidaknya komunikasi yang efektif. Dosen yang tidak cakap dalam berkomunikasi akan berdampak pada komunikasi yang tidak efektif dan akan berakibat pada hasil pembelajaran yang tidak maksimal. Setidaknya ada beberapa kesalahan dosen dalam mengajar yang terkait dengan komunikasi yang tidak efektif dan berdampak pada prestasi belajar mengajar di dalam kelas, seperti mengucapkan atau menjelaskan dengan menggunakan kata-kata yang membingungkan dan tidak dapat dimengerti oleh mahasiswa. (Pembangunan, 2015)

METODE

Jenis Penelitian ini adalah penelitian analitik kolaborasi, yaitu suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan mengadakan interpretasi yang lebih mendalam mengenai hubungan antar variabel. Pendekatan yang digunakan adalah observasional yaitu pendekatan penelitian yang mana dalam pengumpulan data tanpa ada intervensi atau perlakuan pada populasi. (bandung, 2017)

Tempat penelitian dilakukan di Kampus Stikes Intan Martapura, pada bulan Maret sampai dengan bulan Januari 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa semester 1 seluruh program studi pada Stikes Intan Martapura, Sampel yang dilakukan penelitian adalah sebagian dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Sampel yang diambil menggunakan metode Total Sampling, sampel pada penelitian ini berjumlah 115 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kuesioner Dan lembar observasi sederhana, Prinsip-prinsip dalam etika penelitian ini, yaitu : *Informed Consent* (lembar persetujuan),

anonymity (tanpa nama), *confidentiality* (kerahasiaan). Data yang telah di kumpulkan selanjutnya dilakukan pengolahan melalui tahap : *editing, coding, scoring*. Analisa data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahap, yaitu analisis *univariat* dengan pengumpulan data berupa tabel distribusi frekuensi dan analisis *bivariate* menggunakan uji *spearman rho*.

HASIL

Tabel 1. Hasil Analisis Univariat : Jenis Kelamin, Komunikasi Efektif dan Kepuasan Mahasiswa

Variabel	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	48	41
Perempuan	67	59
Komunikasi Efektif		
Komunikasi Efektif	35	35
Komunikasi Cukup Efektif	50	43
Komunikasi Kurang Efektif	30	22
Kepuasan		
Tinggi	37	32
Sedang	51	44
Rendah	27	23
Total	115	100

(Data Primer ang sudah diolah tahun 2023)

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 1 diketahui dari 115 responden menunjukkan bahwa yang mayoritas mahasiswa semester 1 berjenis kelamin perempuan sebanyak 59%, mayoritas komunikasi efektif dalam proses belajar mengajar pada kategori cukup sebanyak 43%, mayoritas Kepuasan mahasiswa semester 1 dalam proses belajar mengajar pada kategori cukup sebanyak 44%.

Tabel 2. Analisis Bivariat : Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan mahasiswa Semester 1 Stikes Intan Martapura

Spearman's Ro	Komunikasi Efektif	Kepuasan Mahasiswa
Komunikasi Correlation Coefficient	1.000	.473
sig. (2-tailed)	.115	.115
N	115	115
Kepuasan Correlation Coefficient	.473	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.115
N	115	115
Total	115	115

(Data Primer yang diolah tahun 2023)

Berdasarkan hasil uji *spearman rho* pada Tabel 2 antara variabel Komunikasi Effektif dengan Kepuasan mahasiswa semester 1 dalam proses belajar mengajar di Stikes Intan Martapura diperoleh nilai korelasi sebesar 0,473 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya hasil uji statistic spearman rho yang didapatkan lebih kecil dari taraf signifikan yang digunakan ($p=0,000 < 0,05$). Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Di Stikes Intan Martapura.

PEMBAHASAN

Pembelajaran merupakan suatu proses komunikasi. Komunikasi adalah proses pengiriman informasi dari satu pihak kepada pihak lain untuk tujuan tertentu. Komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang terjadi menimbulkan arus Informasi dua arah, yaitu dengan munculnya feedback dari pihak penerima pesan. Kualitas pembelajaran dipengaruhi oleh efektif tidaknya komunikasi yang terjadi di dalamnya. Komunikasi efektif dalam pembelajaran merupakan proses transformasi pesan berupa ilmu pengetahuan dan teknologi dari pendidik kepada peserta didik, dimana peserta didik mampu memahami maksud pesan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, sehingga menambah wawasan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menimbulkan perubahan tingkah laku menjadi lebih baik. Pengajar adalah pihak yang paling bertanggungjawab terhadap berlangsungnya komunikasi yang efektif dalam pembelajaran, sehingga dosen sebagai pengajar dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik agar menghasilkan proses pembelajaran yang efektif. (Barilaro, 2020) (Janamarta, 2019)

Puncak dari efektifnya suatu komunikasi ialah adanya tindakan dari lawan bicara. Dalam konteks guru dan siswa, komunikasi berarti efektif jika siswa menunjukkan tindakan dari apa yang dikomunikasikan. Tindakan dapat berupa penyampaian melalui kata-kata atau perilaku. Jika hal itu telah ditunjukkan, berarti komunikasi telah dijalankan dengan sukses. Mari wujudkan komunikasi efektif dalam pembelajaran. (Maria, 2023). Perguruan tinggi terutama dalam program studi membutuhkan komunikasi yang efektif terutama kepada mahasiswa dalam proses belajar. Oldfied dan Barin menyatakan bahwa pendidikan tinggi merupakan jenis industri yang memberikan jasa maka di pandang perlu memandang kepuasan mahasiswa sebagai suatu hal yang sangat penting, diketahui kepuasan sebagai evaluasi subjektif mahasiswa terhadap berbagai outcome dan pengalaman yang berkaitan dengan pendidikan. Kepuasan mahasiswa tentu saja akan berkelanjutan dalam lingkungan sehari-hari lingkungan perguruan tinggi. (Kim, 2022)

Berdasarkan hasil uji spearman rho pada Tabel 4 antara variabel Komunikasi Efektif dengan Kepuasan mahasiswa semester 1 dalam proses belajar mengajar di Stikes Intan Martapura diperoleh nilai korelasi sebesar 0,473 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya hasil uji statistic spearman rho yang didapatkan lebih kecil dari taraf signifikan yang digunakan ($p=0,000$) < 0,05. Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Di Stikes Intan Martapura. Diyakini banyak faktor yang dapat membuat mahasiswa mencapai kepuasan terhadap layanan akademik dan sebagai faktor utama dalam penelitian ini adalah penatalaksanaan komunikasi yang efektif dalam dilaksanakan oleh seluruh civitas akademika di Stikes Intan Martapura. (Jumianur, 2024)

Komunikasi dalam kegiatan belajar mengajar sebaiknya berlangsung amat efektif, baik antarpengajar dengan pelajar maupun di antara para pelajar sendiri sebab mekanismenya memungkinkan si pelajar terbiasa mengemukakan pendapat secara argumentatif dan mengkajidirinya, apakah yang telah diketahuinya itu benar atau tidak. Agar jalannya komunikasi berkualitas, maka diperlukan suatu pendekatan komunikasi yaitu; pendekatan secara epistemologis (apa itu komunikasi), tetapi juga secara aksiologis (bagaimana berlangsungnya komunikasi yang efektif) dan secara ontologism (untuk apa komunikasi itu dilaksanakan). Perkembangan Sistematisa berkomunikasi prakomunikasi: penyampaian pesan tidak selalu langsung pada isi pesan/informasi (to the point), tapi bisa didahului dengan bahasa pengantar jika dibutuhkan dengan melihat permasalahan dari pesanya yang dibawa; penyaji informasi: meliputi uraian isi pesan/bahan yang berisi konsep, prinsip dan prosedur; kegiatan penutup: meliputi kegiatan merangkum, melakukan tindakan interaktif dengan komunikasi (penerima pesan) bisa berupa respon atau tanggapan dan balikan. (Handayani, 2021)

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan ada Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Di Stikes Intan Martapura. Komunikasi Efektif dengan Kepuasan mahasiswa semester 1 dalam proses belajar mengajar di Stikes Intan Martapura diperoleh nilai korelasi sebesar 0,473 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya hasil uji statistic spearman rho yang didapatkan lebih kecil dari taraf signifikan yang digunakan ($p=0,000$) < 0,05.

SARAN

Perlunya peningkatan mutu pelayanan mahasiswa dengan meningkatkan teknik komunikasi efektif dengan seluruh unsur civitas akademika pada Stikes Intan Martapura. Peningkatan kepuasan mahasiswa dapat lebih ditingkatkan terutama pada mahasiswa yang baru saja memasuki semester 1 harapan besar dengan adanya penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi evaluasi pengembangan mutu Stikes Intan Martapura.

DAFTAR PUSTAKA

- Barilaro, A. (2020). Nursing Communication as a Tool for Patient Satisfaction. A Single Hospital Survey. *The Open Nursing Journal*, 220-227.
- Handayani, M. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 9-15.
- Janamarta, S. F. (2019). Pengaruh Penanganan Komplain Dan Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Biro Administrasi Akademik Universitas Buddhi Dharma (Survei Mahasiswa Program Studi Manajemen). *Pengaruh Penanganan Komplain Dan Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Biro Administrasi Akademik Universitas Buddhi Dharma (Survei Mahasiswa Program Studi Manajemen)*, 71-81.
- Jumianur. (2024). Journal of Intan Hospital Administration. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat Rsd Idaman Banjarbaru*, 27-34.
- Kim, H. K. (2022). Effects of a Nonviolent Communication Program on Nursing Students. *SAGE Open*, 1-6.
- Maria, I. (2023). Efektivitas Video Latihan Terhadap Ketepatan Bantuan Hidup Dasar di Luar Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 143-151.
- Meliza, M. .. (2023). Hubungan Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek K24 Vienna Gading Serpong. *JKPharm Jurnal Kesehatan Farmasi*, 1-8.
- Pembangunan, J. K. (2015). Analisis Kepuasan Mahasiswa Baru Terhadap Komunikasi Layanan Kemahasiswaan1 (New Student Satisfaction Analysis of Communication Services Student). *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 1.
- Saputra, S. (2021). Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Kegiatan Pembelajaran Tatap Muka Di Era Pandemi Pada Mahasiswa Fisip Uin Raden

