

Dr. (Can). Mutiara Rizka Ahmad, S.ST., MARS.  
Prof. Dr. rer. pol Didik Notosoejono, M.Sc., IPU. Asean. Eng. APEC. Eng.  
Prof. Dr. ing. Soewarto Hardhienata

• STRATEGI PENINGKATAN •

# KUALITAS LAYANAN CLINICAL INSTRUKTUR

DI ERA VUCA DAN SOCIETY 5.0



Penguatan *Knowledge Management*,  
Komitmen Profesional, Motivasi Kerja,  
dan Komunikasi Interpersonal

Dr. (Can). Mutiara Rizka Ahmad, S.ST., MARS.  
Prof. Dr. rer. pol Didik Notosoejono, M.Sc., IPU. Asean. Eng. APEC. Eng.  
Prof. Dr. ing. Soewarto Hardhienata

• STRATEGI PENINGKATAN •

# KUALITAS LAYANAN CLINICAL INSTRUKTUR

DI ERA VUCA DAN SOCIETY 5.0

Penguatan *Knowledge Management*,  
Komitmen Profesional, Motivasi Kerja,  
dan Komunikasi Interpersonal



**INSIGHT**  
PUSTAKA

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN CLINICAL  
INSTRUKTUR DI ERA VUCA DAN SOCIETY 5.0**  
**(Penguatan *Knowledge Management*, Komitmen Profesional,  
Motivasi Kerja, dan Komunikasi Interpersonal)**

**Penulis :**

Dr. (Can). Mutiara Rizka Ahmad, S.ST., MARS.

Prof. Dr. rer. pol Didik Notosoejono, M.Sc., IPU. Asean. Eng. APEC. Eng.

Prof. Dr. ing. Soewarto Hardhienata

**ISBN : 978-634-96279-3-1**

*Copyright* ©Agustus 2025

Ukuran: 15.5 cm x 23 cm; hlm.: vi + 148

Desainer sampul : Syafri Imanda

Penata isi : Syafri Imanda

Cetakan I: September 2025

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh

**PT Insight Pustaka Nusa Utama**

Jl. Pare, Tejoagung, Metro Timur, Kota Metro

Telp: 085150867290 | 087847074694

Email: [insightpustaka@gmail.com](mailto:insightpustaka@gmail.com)

Web: [www.insightpustaka.com](http://www.insightpustaka.com)

Anggota IKAPI No. 019/LPU/2025



**INSIGHT**  
PUSTAKA



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga buku dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Clinical Instruktur di Era Vuca dan Society 5.0” ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini hadir sebagai bentuk kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan kesehatan, khususnya dalam pembelajaran klinik bagi mahasiswa, yang menjadi tantangan besar bagi dunia pendidikan di era yang serba cepat dan penuh ketidakpastian seperti saat ini.

Pembelajaran klinik sebagai bagian integral dari pendidikan kedokteran dan kesehatan memegang peranan yang sangat penting dalam membentuk kompetensi mahasiswa. Namun, dalam menghadapi tantangan zaman yang semakin kompleks, seperti perubahan teknologi yang cepat dan kebutuhan adaptasi terhadap berbagai situasi, peningkatan kualitas layanan dalam konteks ini menjadi hal yang wajib dilakukan. Oleh karena itu, buku ini mengulas bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan oleh clinical instruktur dapat dilakukan di tengah dinamika yang ditandai dengan ketidakpastian (VUCA - Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity) dan kemajuan teknologi Society 5.0.

Pentingnya peran clinical instruktur dalam membimbing mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman klinis yang berkualitas, menjadi fokus utama dalam buku ini. Sebagai penghubung antara teori yang dipelajari di

kelas dengan praktik nyata di lapangan, instruktur klinik berperan sebagai fasilitator, motivator, serta pengarah yang memberikan pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan perkembangan dunia kesehatan saat ini. Untuk itu, kualitas layanan yang diberikan oleh clinical instruktur sangat mempengaruhi kualitas pendidikan yang diterima oleh mahasiswa.

Buku ini juga mengupas tentang bagaimana konsep Society 5.0 yang berbasis pada pemanfaatan teknologi digital dan kecerdasan buatan dapat berperan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran klinik. Di era Society 5.0, di mana teknologi memainkan peran yang sangat besar, integrasi antara inovasi digital dalam proses pembelajaran klinik menjadi hal yang sangat penting untuk menciptakan sistem pendidikan yang lebih efisien dan efektif.

Selain itu, buku ini akan menjelaskan strategi-strategi yang perlu diterapkan oleh lembaga pendidikan kesehatan untuk menghadapi tantangan VUCA dalam konteks pembelajaran klinik. VUCA, yang menggambarkan ketidakpastian dan kompleksitas dunia saat ini, memerlukan pendekatan yang lebih fleksibel, inovatif, dan adaptif dalam pengajaran klinik. Para instruktur harus mampu memberikan pembelajaran yang dapat menyesuaikan dengan perubahan yang sangat cepat, baik dari sisi teknologi maupun dinamika sosial dan budaya yang berkembang.

Kami berharap buku ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai pentingnya peningkatan kualitas layanan oleh clinical instruktur dan bagaimana mereka dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman. Lebih jauh lagi, buku ini bertujuan untuk memberikan inspirasi bagi institusi pendidikan kesehatan dalam merancang kurikulum dan strategi pengajaran yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja yang semakin berkembang.



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar—iii

Daftar Isi—v

### BAB I

Pendahuluan—1

### BAB II

Kualitas Layanan Instruktur—25

### BAB III

Knowledge Management—35

### BAB IV

Komitmen Profesi—43

### BAB V

Motivasi Kerja—51

## **BAB VI**

Komunikasi Interpersonal—61

## **BAB VII**

Analisa SITOREM—69

## **BAB VIII**

Temuan—91

## **BAB IX**

Strategi dan Cara Peningkatan Kualitas  
Layanan Clinical Instructur—103

## **BAB X**

Penutup—123

Glosarium—127

Daftar Pustaka—131

Profil Penulis—147



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Rasional

Dampak globalisasi dan kemajuan zaman telah memberikan pengaruh terhadap dunia pendidikan. Persaingan dalam peningkatan sumber daya manusia membuat perguruan tinggi harus terus meningkatkan kualitas pendidikannya. Sistem perencanaan metode pembelajaran yang efektif akan dapat meningkatkan kualitas dan kompetensi mahasiswa, termasuk pendidikan kebidanan (Nurhadi)[1]. Pendidikan Diploma III Kebidanan adalah bagian dari jenjang pendidikan tinggi vokasional dengan pembagian kurikulum yaitu pembelajaran teori sebanyak 40% dan pembelajaran praktik sebanyak 60%. Persentase praktik lebih banyak daripada teori, sehingga diperlukan pengelolaan pembelajaran praktik klinik yang tepat (Finnos) [2] Pembelajaran praktik diperoleh mahasiswa melalui pembelajaran di laboratorium dan lahan praktik klinik. Pembelajaran praktik di laboratorium merupakan proses penting untuk mempersiapkan mahasiswa dalam melaksanakan pembelajaran praktik klinik (Finnos) [2]

Pembelajaran klinik menyiapkan mahasiswa untuk pekerjaan saat menjalani praktik sebagai bidan yang berkualitas aman bagi individu,

keluarga dan masyarakat. Selain itu, memungkinkan mahasiswa untuk berpartisipasi aktif, mencari solusi untuk masalah nyata dan belajar memberikan perawatan kepada pasien sehingga menjadi praktisi yang berkompetensi (Okoronkwo) [3]. Terdapat ada 5 faktor pada pembelajaran klinik yaitu pembimbing klinik, program pendidikan, lingkungan praktik, mahasiswa dan sistem evaluasi. Pembelajaran klinik dibimbing oleh pembimbing klinik yang memiliki peran penting dalam mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi tenaga kesehatan yang kompeten di lingkungan praktik (Niederriter)[4]. Pembelajaran klinik merupakan proses belajar mahasiswa untuk menjadi seorang bidan yang profesional. Keunggulan belajar di lingkungan klinik salah satunya adalah pembelajaran yang berfokus pada masalah nyata sehingga dapat memotivasi mahasiswa untuk berpartisipasi aktif dalam pencapaian kompetensi, sedangkan pemikiran yang kritis, tindakan dan sikap profesionalisme diperankan oleh *Clinical Instructure* (Nursalam)[5].

Perubahan kurikulum pendidikan Profesi Kebidanan dan DIII Kebidanan yang lebih berorientasi pada kompetensi (KBK) tentu memberikan implikasi pada berbagai perubahan termasuk dalam kesiapan tenaga pembimbing klinik dalam memberikan bimbingan agar mencapai kompetensi yang diinginkan. Pada kondisi ini maka peranan seorang Clinical Instructor (CI) sangat penting dalam setiap tahapan praktikum mahasiswa sejak di tatanan laboratorium sampai pada tatanan klinik/lapangan nyata (Finnos)[2]

Pembimbing klinik merupakan orang yang berperan secara langsung bagi mahasiswa untuk mempelajari dan menerapkan teori, mendapatkan pengalaman, mempraktekkan teknik dan mengembangkan diri. Karena pengalaman dan kemampuan pembimbing klinik akan mempengaruhi kemampuan mahasiswa selama pembelajaran klinik. Pembimbing klinik dapat menciptakan pengalaman belajar yang positif bagi mahasiswa dan memberikan umpan balik yang terus berlanjut agar mahasiswa dapat mencapai kompetensi yang ditetapkan. Studi yang dilakukan Hayajneh menyebutkan sikap *role model* seorang pendidik klinik berefek positif dan direfleksikan pada proses pembelajaran mahasiswa (Dewanti)[6]. Seorang





## BAB II

### KUALITAS LAYANAN INSTRUKTUR



Kualitas layanan instruktur klinik memegang peranan krusial dalam menentukan keberhasilan proses pembelajaran praktik, khususnya di bidang kesehatan dan keperawatan. Instruktur klinik tidak hanya bertugas sebagai fasilitator, tetapi juga sebagai role model profesionalisme, etika, dan kompetensi klinis yang harus dicontoh oleh peserta didik. Layanan yang

berkualitas mencakup kejelasan komunikasi, kesiapan materi ajar, kemampuan memberikan umpan balik konstruktif, serta kepedulian terhadap perkembangan keterampilan peserta. Ketika kualitas layanan tinggi, peserta didik merasa dihargai, termotivasi, dan lebih cepat mencapai kompetensi klinis yang diharapkan. Sebaliknya, jika layanan rendah misalnya karena kurangnya keterlibatan instruktur, sikap yang tidak mendukung, atau ketidaksesuaian antara teori dan praktik—maka akan terjadi kesenjangan antara tujuan pendidikan dan hasil nyata di lapangan. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas instruktur klinik berkorelasi positif dengan kepuasan belajar, peningkatan keterampilan praktik, serta kesiapan memasuki dunia kerja. Oleh karena itu, penting bagi institusi pendidikan untuk melakukan pelatihan berkelanjutan dan evaluasi sistematis terhadap performa instruktur klinik demi menjamin mutu pendidikan dan keselamatan pasien di masa depan.

Kualitas layanan atau *service quality* merupakan tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu penyedia layanan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan. Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Salah satu cara untuk meningkatkan kompetensi pegawai adalah dengan mengikuti pelatihan. Hal ini dilakukan agar pegawai memiliki pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang mumpuni untuk mencapai visi organisasi. Agar peserta dapat melakukan transfer knowledge dengan baik dari pelatihan tersebut maka kualitas layanan pelaksanaan pelatihan juga harus baik, sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai. Dengan capaian kualitas layanan pelaksanaan diklat diharapkan dapat meningkatkan peningkatan sumber daya manusia.

Kualitas Layanan (*Service Quality*) adalah perbandingan antara kualitas yang diterima (*perceived quality*), setelah menerima layanan, dengan kualitas yang diharapkan (*expected quality*), indikator kualitas layanan adalah sebagai berikut: *Reliability*, yaitu konsistensi dalam memberikan layanan, *Responsiveness*, yaitu cepat tanggap dalam memberikan layanan, *Assurance*, yaitu jaminan terhadap kualitas layanan, *Empathy*, yaitu perhatian yang seksama terhadap kebutuhan pelanggan, dan *Tangibles*, sarana, prasarana dan fasilitas layanan yang disediakan. (Kotler)[37]





# BAB III

## KNOWLEDGE MANAGEMENT



Penerapan *knowledge management* (KM) pada instruktur klinik merupakan kunci strategis dalam meningkatkan mutu pembelajaran praktik dan menjaga kesinambungan pengetahuan profesional di bidang layanan kesehatan. Instruktur klinik sering kali menjadi simpul utama dalam transfer pengetahuan tacit yaitu pengetahuan berbasis pengalaman, intuisi, dan praktik klinis yang tidak tertulis kepada peserta didik. Tanpa sistem

manajemen pengetahuan yang baik, pengetahuan penting ini berisiko hilang saat instruktur berpindah tugas, pensiun, atau tidak terdokumentasi secara sistematis. KM memungkinkan instruktur untuk mendokumentasikan prosedur, refleksi kasus, inovasi praktik, hingga evaluasi kompetensi peserta secara sistematis. Dengan pendekatan seperti *codification* (dokumentasi pengetahuan), *personalization* (interaksi berbasis pengalaman), dan *knowledge sharing platform*, instruktur klinik dapat menciptakan ekosistem belajar yang dinamis dan adaptif terhadap perkembangan ilmu medis yang cepat berubah.

Manajemen pengetahuan merupakan suatu sistem dan proses yang terformat dan terarah yang dikembangkan dalam suatu organisasi untuk menciptakan, mencari, mengumpulkan, memilih, mengorganisir, mendokumentasikan, menyimpan, memelihara dan menyebarkan informasi dan pengetahuan dalam rangka mendukung kebutuhan masing-masing individu di dalam organisasi sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan yang baik untuk mendukung strategi bisnis.

Cheng [49], mendeskripsikan manajemen pengetahuan adalah bangunan, pembaruan, dan penerapan pengetahuan, serta aset modal intelektual perusahaan yang sistematis, eksplisit, dan disengaja untuk memaksimalkan efektivitas dan kemakmuran terkait pengetahuan perusahaan. Dengan dimensi yakni Wawasan dan Pengalaman. Melibatkan proses: Sosialisasi, Pengetahuan, dan Pembelajaran, organisasi, refleksi. Sedangkan Dalkir, K. [50], menjelaskan bahwa manajemen pengetahuan sebagai strategi dan proses pengidentifikasian, menangkap dan mengungkit pengetahuan untuk meningkatkan daya saing bisnis. Manajemen pengetahuan terkait dengan peningkatan efektifitas organisasi. Sumber daya yang terlibat: Manusia / people, Proses, dan Teknologi

Selanjutnya Habsyi [51], menjelaskan bahwa manajemen pengetahuan di sekolah dikonseptualisasikan sebagai kegiatan manajemen strategis yang mendukung guru untuk mengumpulkan informasi atau memanfaatkan sumber daya pengetahuan organisasi untuk melaksanakan pengajaran dan tugas mereka secara efektif. Proses pengetahuan terdiri dari Menangkap,





## BAB IV

### KOMITMEN PROFESI



Komitmen profesi instruktur klinik merupakan landasan integritas, dedikasi, dan tanggung jawab etis dalam membimbing peserta didik di lingkungan praktik nyata. Instruktur klinik tidak hanya berperan sebagai pengawas keterampilan teknis, tetapi juga sebagai penjaga nilai-nilai profesionalisme dan keselamatan pasien. Komitmen profesi tercermin

dalam ketekunan instruktur menjalankan peran edukatif secara konsisten, kejujuran dalam evaluasi kompetensi, serta semangat pembelajaran berkelanjutan yang menjadi teladan bagi peserta didik. Dalam konteks layanan klinik yang dinamis dan kompleks, instruktur dengan komitmen tinggi cenderung menunjukkan kesungguhan dalam mengembangkan metode pengajaran berbasis kasus nyata, menjunjung standar etik keperawatan atau kedokteran, serta responsif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan. Tanpa komitmen profesi yang kuat, pembelajaran klinik berisiko menjadi sekadar rutinitas teknis yang hampa makna edukatif.

Komitmen Profesional dapat memiliki keterkaitan langsung dengan unjuk kerja yang diharapkan. Komitmen terhadap profesi yang tinggi bersinggungan dengan rendahnya pindah kerja, kelambanan dalam bekerja dapat dikurangi, rendahnya tingkat mangkir kerja dan meningkatkan kepuasan kerja. Menurut Ardan & Jaelani [76], sejauhmana seseorang memiliki komitmen untuk tetap tinggal atau mengundurkan diri dari pekerjaan yang dilakukan, banyak disebabkan oleh faktor-faktor pribadi pekerjaan (umur, masa jabatan, kepribadian, minat terhadap profesi), faktor-faktor kandungan tugas (seperti berulang tidaknya tugas, kejelasan peran), faktor-faktor lingkungan kerja yang langsung (gaya penyeliaan, pola interaksi antar anggota kelompok, hubungan dengan pimpinan, suasana kerja) dan faktor-faktor organisasi secara keseluruhan (imbalan atau gaji, dan promosi).

Goswami.S., Mary Mathew and N K Chadha. [77], Komitmen profesional adalah hubungan psikologis antara seorang individu dan pekerjaannya yang didasarkan pada reaksi afektif terhadap pekerjaan itu. Seseorang dengan komitmen kerja yang lebih tinggi sangat mengidentifikasi dan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya. Adapun dimensi komitmen profesional adalah sebagai berikut:

1. Dimensi Komitmen Afektif yaitu emosional, perasaan dan kasih sayang yang kuat pada profesinya dalam melaksanakan pekerjaan dan memiliki motivasi yang kuat, tanpa pamrih dan penuh pengabdian dalam melakukan tugas





# BAB V

## MOTIVASI KERJA



Motivasi kerja instruktur klinik merupakan motor penggerak utama dalam menjalankan tugas-tugas pembelajaran yang intensif, menuntut, dan penuh dinamika di lingkungan praktik layanan kesehatan. Instruktur klinik yang memiliki tingkat motivasi kerja tinggi cenderung lebih antusias dalam membimbing mahasiswa, lebih sabar menghadapi tantangan

lapangan, serta menunjukkan inovasi dalam menyampaikan materi klinis secara aplikatif. Motivasi ini bisa bersumber dari faktor intrinsik seperti panggilan jiwa sebagai pendidik, kepuasan batin melihat perkembangan peserta didik, hingga komitmen terhadap profesi. Sementara itu, faktor ekstrinsik seperti pengakuan institusi, insentif, atau jenjang karier juga memainkan peran penting dalam menjaga semangat kerja. Tanpa motivasi yang cukup, instruktur berisiko mengalami kelelahan emosional, kehilangan inisiatif, bahkan menurunnya kualitas pembelajaran klinik.

Keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas atau pekerjaan dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktivitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas, merupakan gambaran dari motivasi kerja. Motivasi kerja yang baik akan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

George & Jones [63], *Work Motivation is psychological forces that determine the direction of a person's behavior in an organization, a person's level of effort, and a person's level of persistence. Motivasi kerja adalah kekuatan psikologis yang menentukan arah perilaku seseorang dalam suatu organisasi, tingkat upaya seseorang, dan tingkat kegigihan seseorang.* Elemen motivasi kerja

1. *Direction of Behavior* atau arah perilaku, maksudnya perilaku apa yang seseorang pilih untuk dilakukan dalam suatu organisasi.
2. *Level of Effort* atau tingkat usaha, maksudnya seberapa keras seseorang bekerja untuk melakukan perilaku yang dipilih
3. *Level of Persistence* atau tingkat kegigihan, maksudnya ketika dihadapkan pada hambatan, penghalang, seberapa keras seseorang terus berusaha melakukan perilaku yang dipilih dengan sukses.

Selanjutnya Pinder [64], mendiskripsikan bahwa Motivasi kerja adalah seperangkat kekuatan energik yang berasal baik dari dalam maupun di luar individu, untuk memulai perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan, dan untuk menentukan bentuk arah, intensitas, dan durasi. Motivasi secara umum dilandasi oleh tiga aspek yaitu :





# BAB VI

## KOMUNIKASI INTERPERSONAL



Komunikasi interpersonal yang efektif merupakan inti dari keberhasilan peran instruktur klinik dalam membimbing mahasiswa di lingkungan praktik yang kompleks dan penuh tekanan. Instruktur klinik tidak hanya menyampaikan instruksi teknis, tetapi juga membangun relasi yang

empatik, suportif, dan reflektif dengan peserta didik agar tercipta suasana belajar yang kondusif dan bermakna. Kemampuan menyimak secara aktif, memberi umpan balik yang membangun, serta menjaga nada dan bahasa tubuh yang positif menjadi aspek krusial dalam komunikasi interpersonal yang mendidik. Interaksi yang terbuka dan humanis ini mendorong mahasiswa untuk lebih percaya diri, berani bertanya, dan merefleksikan pengalaman klinisnya dengan jujur. Sebaliknya, komunikasi yang kaku, otoriter, atau mengabaikan perasaan peserta dapat menurunkan semangat belajar dan menimbulkan kecemasan dalam menghadapi pasien.

Menurut DeVito [90], mengartikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi yang berlangsung diantara dua orang atau lebih yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas. Ada beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal tersebut yaitu: a) Keterbukaan (*openness*), yaitu sebagai kemampuan untuk menghilangkan sikap tertutup terhadap masukan-masukan yang datanginya dari orang lain dan membuka diri pada orang lain, dan mengakui perasaan dan pikiran yang diungkapkan adalah milik sendiri dan bertanggung jawab atasnya. ; b) Empaty (*empathy*) empati yaitu kemampuan untuk menempatkan dirinya pada posisi atau peranan orang lain. Kemampuan untuk mampu memahami yang dirasakan dan dipikirkan dari sudut pandang orang lain secara emosional maupun intelektual, yaitu ; c) Sikap mendukung (*supprti-veness*) yaitu sikap yang bertolak belakang dengan sikap *defensif* (bertahan). Orang yang *defensif* cenderung lebih banyak melindungi diri dari ancaman dalam situasi komunikasi. Menciptakan suasana yang bersifat mendukung dapat dilakukan dengan menggunakan isyarat-isyarat non verbal. Dalam sikap mendukung, seseorang berpikiran terbuka, bersedia mendengarkan pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah pendapat dan keyakinan apabila keadaan mengharuskan; d) Sikap Positif (*positiveness*) yaitu komunikasi interpersonal dapat menghargai dirinya sendiri dan orang lain secara positif begitupun yang mempunyai perasaan negatif terhadap dirinya sendiri maupun orang lain. oleh karena itu, sikap positif muncul dengan diawali dari adanya penghargaan terhadap diri sendiri dan orang lain; e) Kesetaraan (*equality*) yaitu komunikasi interpersonal akan berlangsung





# BAB VII

## ANALISA SITOREM



**S**ITOREM adalah singkatan dari “*Scientific Identification Theory to Conduct Operation Research in Education Management*”, yang secara umum dapat diartikan sebagai suatu metode ilmiah yang digunakan untuk mengidentifikasi variabel - variabel guna melaksanakan “*Operation Research*” dalam bidang Manajemen Pendidikan (Setyaningsih & Hardhienata, 2019).

Teori adalah seperangkat hipotesis yang dibangun dengan mengikuti kaidah-kaidah ilmiah yang dapat digunakan untuk menjelaskan atau memprediksi suatu hasil (Hair et al., 2019: 31-32). Teori merupakan proposional hasil konstruksi pemikiran yang merupakan gambar akal budi untuk menjelaskan prinsip konstitutif suatu realitas tertentu. Lebih lanjut dijelaskan bahwa suatu teori memiliki rentang pengertian yang cukup lebar selama teori tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara nalar (Tukiran,

2020:15). Teori juga merupakan pengertian yang paling sederhana yang dapat dimengerti oleh orang lain. Sebuah teori juga merupakan suatu rumusan pengertian yang kompleks yang kemudian dari teori tersebut dapat diwujudkan berbagai bentuk aplikasi teknologi. Pemodelan adalah kegiatan ilmiah yang tujuannya untuk membuat bagian atau fitur tertentu dari dunia nyata agar lebih mudah untuk dipahami, didefinisikan, diukur, divisualisasikan, atau disimulasikan dengan merujuk kepada pengetahuan dan teori yang ada dan dapat diterima secara umum (Desianti et al., 2022).



Terdapat beberapa jenis model dengan tujuan yang berbeda-beda, seperti model konseptual untuk lebih memahami, model operasional untuk mengoperasionalkan, model matematika untuk mengukur, model komputasi untuk mensimulasikan, dan grafis model untuk memvisualisasikan subjek. Sebuah model ilmiah berusaha untuk mewakili objek empiris, fenomena, dan proses fisik dengan cara yang logis dan objektif. Semua model berada dalam simulakra yaitu, refleksi realitas yang disederhanakan yang meskipun merupakan aproksimasi namun bisa sangat berguna (Langoday et al., 2023). Sebuah model dibangun sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat beberapa jenis model dengan tujuan yang berbeda-beda, seperti model konseptual untuk lebih memahami, model operasional untuk mengoperasionalkan, model matematika untuk mengukur, model komputasi untuk mensimulasikan, model grafis untuk memvisualisasikan subjek, dan

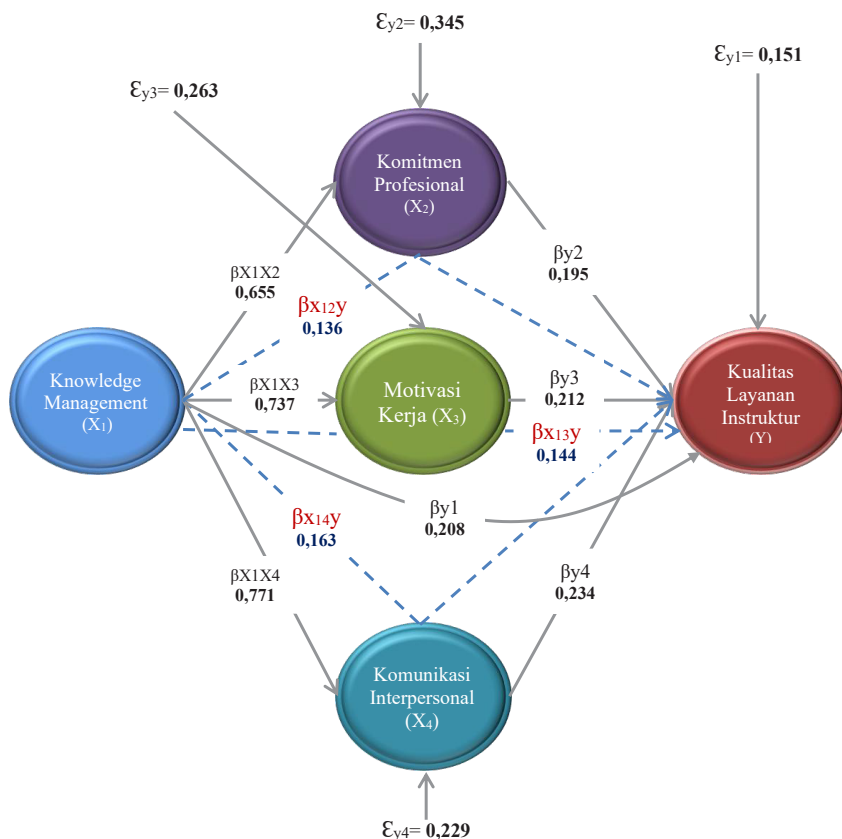


# BAB VIII

## TEMUAN

### A. Analisis Jalur

Pengaruh jalur secara utuh dengan menggabungkan hasil analisa pada setiap substruktur, dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 6. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan hasil penelitian dan hipotesis yang diajukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan antara knowledge management ( $X_1$ ) terhadap kualitas layanan instruktur ( $Y$ ) dengan  $\beta_{y1} = 0,208$ , sehingga penguatan knowledge management ( $X_1$ ) dapat meningkatkan kualitas layanan instruktur ( $Y$ ).
2. Terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan antara komitmen profesional ( $X_2$ ) terhadap kualitas layanan instruktur ( $Y$ ) dengan  $\beta_{y2} = 0,195$ , sehingga penguatan komitmen profesional ( $X_2$ ) dapat meningkatkan kualitas layanan instruktur ( $Y$ ).
3. Terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan antara motivasi kerja ( $X_3$ ) terhadap kualitas layanan instruktur ( $Y$ ) dengan  $\beta_{y3} = 0,212$  sehingga penguatan motivasi kerja ( $X_3$ ) dapat meningkatkan kualitas layanan instruktur ( $Y$ ).
4. Terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal ( $X_4$ ) terhadap kualitas layanan instruktur ( $Y$ ) dengan  $\beta_{y4} = 0,234$ , sehingga penguatan komunikasi interpersonal ( $X_4$ ) dapat meningkatkan kualitas layanan instruktur ( $Y$ ).
5. Terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan antara knowledge management ( $X_1$ ) terhadap komitmen profesional ( $X_2$ ) dengan  $\beta_{x_1x_2} = 0,655$ , sehingga penguatan knowledge management ( $X_1$ ) dapat meningkatkan komitmen profesional ( $X_2$ ).
6. Terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan antara knowledge management ( $X_1$ ) terhadap motivasi kerja ( $X_3$ ) dengan  $\beta_{x_1x_3} = 0,737$ , sehingga penguatan knowledge management ( $X_1$ ) dapat meningkatkan motivasi kerja ( $X_3$ ).
7. Terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan antara knowledge management ( $X_1$ ) terhadap komunikasi interpersonal ( $X_4$ ) dengan  $\beta_{x_1x_4} = 0,771$ , sehingga penguatan knowledge management ( $X_1$ ) dapat meningkatkan komunikasi interpersonal ( $X_4$ ).
8. Terdapat pengaruh tidak langsung positif yang signifikan antara knowledge management ( $X_1$ ) terhadap kualitas layanan instruktur ( $Y$ ) melalui komitmen profesional ( $X_2$ ) dengan  $\beta_{x_1y} = 0,136$ , sehingga





# BAB IX

## STRATEGI DAN CARA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN CLINICAL INSTRUKTUR



Berdasarkan penjabaran di atas, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan clinical instruktur. Adapun strategi kualitas layanan instruktur adalah penguatan variabel

knowledge management, budaya organisasi, komitmen profesi, dan komunikasi interpersonal. Cara peningkatan kualitas layanan instruktur adalah dengan melakukan perbaikan terhadap indikator-indikator yang masih rendah dan mempertahankan atau mengembangkan indikator-indikator yang sudah baik.

Berikut ini adalah upaya yang dapat dilakukan dalam memperbaiki indikator-indikator yang masih rendah serta mempertahankan atau memperbaiki indikator-indikator yang sudah baik. Implementasi setiap saran berdasarkan hasil analisis SITOREM dengan mempertimbangkan kemampuan sumber daya organisasi.

#### 1. Peningkatan Kualitas layanan Instruktur

Peningkatan kualitas layanan instruktur di klinik kesehatan merupakan faktor krusial dalam menjamin keberhasilan proses pendidikan, pelatihan klinis, dan pelayanan kesehatan berbasis kompetensi. Instruktur klinik kesehatan berperan strategis tidak hanya dalam transfer ilmu dan keterampilan, tetapi juga dalam membentuk profesionalisme, empati, dan etika peserta didik di bidang medis. Kualitas layanan instruktur yang optimal akan meningkatkan kepercayaan peserta pelatihan, mempercepat pencapaian kompetensi klinis, serta memperbaiki kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Mengingat peran vital ini, penguatan kualitas layanan instruktur harus menjadi prioritas strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor kesehatan.

Untuk mengimplementasikan peningkatan kualitas layanan instruktur klinik kesehatan, beberapa strategi dapat diterapkan secara sistematis. Pertama, peningkatan kompetensi profesional instruktur melalui program pelatihan berkelanjutan (*continuous professional development*), termasuk pelatihan pedagogis klinis, pembaruan ilmu kesehatan terkini, serta keterampilan soft skills seperti komunikasi efektif, coaching, dan mentoring. Kedua, penguatan sistem evaluasi kinerja instruktur berbasis indikator layanan, misalnya dengan menggunakan umpan balik peserta, observasi langsung oleh supervisor, dan asesmen berbasis kompetensi. Ketiga, penerapan standar pelayanan instruktur klinik yang jelas, mengacu pada pedoman nasional atau





# BAB X

## PENUTUP

D ihasilkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan instruktur melalui identifikasi terhadap kekuatan pengaruh antar variabel-variabel penelitian. Adapun strategi peningkatan kualitas layanan instruktur adalah melalui penguatan variabel Knowledge Management, Komitmen Profesi, Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal.



Dihasilkan solusi optimal untuk meningkatkan kualitas layanan instruktur yakni diperbaiki indikator yang lemah dan dipertahankan atau dikembangkan indikator yang sudah baik. Adapun indikator yang harus diperbaiki terdiri dari: 1<sup>st</sup> Keterbukaan diri untuk menerima masukan-masukan dari orang lain, 2<sup>nd</sup> Kemampuan menginterpretasikan setiap kata, kalimat, informasi dan perilaku orang lain, 3<sup>rd</sup> Bersikap positif pada diri sendiri dan orang lain, 4<sup>th</sup> Kompensasi (*Compensation*), 5<sup>th</sup> Kemajuan (*Progress*), 6<sup>th</sup> Status (*Status*), 7<sup>th</sup> Pengakuan (*Confession*), 8<sup>th</sup> Penyimpanan pengetahuan, 9<sup>th</sup> Pengumpulan pengetahuan, 10<sup>th</sup> Pemanfaatan/penerapan pengetahuan, 11<sup>th</sup> Pembagian dan distribusi pengetahuan, 12<sup>th</sup> Penilaian individu jika meninggalkan pekerjaan, 13<sup>th</sup> Keterikatan pada pekerjaan, 14<sup>th</sup> Tanggung jawab menegakkan nilai-nilai kerja, 15<sup>th</sup> Kecintaan terhadap pekerjaan, 16<sup>th</sup> Kesungguhan, keyakinan diri dan ketrampilan dalam melayani (*Assurance*), 17<sup>th</sup> Kualitas sarana, prasarana dan fasilitas layanan (*Tangibles*), dan 18<sup>th</sup> Kesiadaan dan kecepatan pelayanan (*Responsiveness*).

Sedangkan indikator yang dipertahankan dan dikembangkan adalah: 1) Keterbukaan diri untuk menerima masukan-masukan dari orang lain, 2) Kemampuan menginterpretasikan setiap kata, kalimat, informasi dan perilaku orang lain, 3) Bersikap positif pada diri sendiri dan orang lain, 4) Kondisi kerja (*Working Condition*), 5) Tanggung jawab (*Responsibility*), 6) Pencapaian Prestasi (*Achievement*), 7) Prosedur organisasi (*Organizational Procedur*), 8) Pengolahan pengetahuan menjadi pengetahuan baru, 9) Akuisisi pengetahuan, 10) Kurangnya alternatif pekerjaan lain, 11) Kewajiban moral untuk tetap dalam pekerjaan, 12) Dorongan yang kuat untuk tetap menjalankan pekerjaan, 13) Tanpa pamrih dan penuh pengabdian dalam menjalankan tugas, 14) Ketepatan dan keajegan dalam pelayanan (*Reliability*), dan 15) Perhatian mendalam terhadap kebutuhan/ masalah pelanggan (*Empathy*).





## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nurhadi. (2019). Manajemen Strategi Pemasaran Bauran (Marketing Mix) Perspektif Ekonomi Syariah. Human Falah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, 6/2.
- [2] Rencel Finnos V. Sabog, Lawrence C. Caranto, Juan Jose T. David (2017), Effective Characteristics of a Clinical Instructor as Perceived by BSU Student Nurses, International Journal of Nursing Science, p-ISSN: 2167-7441, e-ISSN: 2167-745X 2017; 5(1):5-19 doi:10.5923/j.nursing.20150501.02
- [3] Ogbuabor, D. C., & Okoronkwo, I. L. (2019). The influence of quality of work life on motivation and retention of local government tuberculosis control programme supervisors in South-eastern Nigeria. PLOS ONE, 14(7), 1–15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0220292>
- [4] Lidl, R., & Niederreiter, H. (2017). Finite Field. Addison-Wesley Publishing Company, Advanced Book Program/World Science Division.
- [5] Nursalam. (2017). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan(4th ed). Jakarta : Salemba Medika.
- [6] Dewanti, S. (2017). Hubungan kinerja instruktur klinik dengan pencapaian kompetensi klinik mahasiswa keperawatan di rumah sakit Medan. Jurnal Kesehatan Bukit Barisan, 1.

- [7] Nursalam. (2019). *Managemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (4th ed.). Salemba Medika.
- [8] Kementrian Kesehatan RI. 2018. *Profil Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI
- [9] Yuliartiningsih. (2019). *Metode preceptorship terhadap pencapaian kompetensi perawat baru di RS Islam Surabaya Jemursari*. Perpustakaan Universitas Airlangga
- [10] Kurniati Puji Lestaria Muhamad Jauhari, Ike Puspitaningrum, Shobirun, Iis Sriningsih, M. H. (2021). Peningkatan Pengetahuan Pembimbing Klinik Melalui Pelatihan Metode Preceptorship Dan Mentorship. *Jurnal LINK*, 17.
- [11] Iswahyuni, S. (2017). Hubungan Antara Aktifitas Fisik Dan Hipertensi Pada Lansia, Profesi (Profesional Islam). *Media Publikasi Penelitian*, 14(2).
- [12] Cambridge. (2017). *Cambridge Advanced Learner's Dictionary* (3 ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- [13] Banglims. (2016). Perbedaan Teacher, Trainer & Education. Diambil dari kompasiana website: <https://www.kompasiana.com/banglims/5528ab50f17e612a718b460d/perbedaan-teacher-trainer-education>
- [14] Simarmata, N. (2022). Training & Development. In *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Adab.
- [15] Athanassopoulos, A., Gounaris, S., & Stathakopoulos, V. (2018). *Behavioural responses to customer satisfaction: an empirical study*. *European Journal of Marketing*, 35(5/6), 687–707. <https://doi.org/10.1108/03090560110388169>
- [16] Wisnu Widyantoro, Firman Hidayat, R. W. (2021). Clinical Instructure Training Program Untuk Perawat Pelaksana Rumah Sakit Mitra Siaga. *JABI: Jurnal Abdimas Bhakti Indonesia*, 2(1).
- [17] Royani Chairiyah dan Widanarti Setyaningsih. (2023). *Clinikal Instruktur Metode Preseptor Dalam Pembelajaran Klinik Di Rumah Sakit Umum Daerah Tanah Abang Jakarta*. *Jurnal Abdi Insani*, 10(2).

- [18] Ika Friscila, Achadiyani, E. S. (2020). Clinical Instructors' Characteristics To Students' Clinical SkillsScore In A Midwifery School. *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia*, 9(2).
- [19] Nelly Mariati, Musphyanti Chalida Putri, W. (2018). Hubungan Metode Bimbingan Clinical Instructure Dengan Capaian Kompetensi Asuhan Persalinan Normal Pada Mahasiswa Di BPM. *Jurnal Midwifery and Reproduction*, 11.
- [20] Kurniati Puji Lestaria Muhamad Jauhari, Ike Puspitaningrum, Shobirun, Iis Sriningsih, M. H. (2021). Peningkatan Pengetahuan Pembimbng Klinik Melalui Pelatihan Metode Preceptorship Dan Mentorship. *Jurnal LINK*, 17.
- [21] Hasnawati, Eridha Putra, dan L. K. (2023). Persepsi Mahasiswa Pendidikan Profesi Ners Terhadap Clinical Instructur (CI) Dengan Pencapaian Kompetensi Praktik Klinik Di Rsud Dr. Zainoel Abidin. Dalam *Jurnal Getsempena Health Sciense Journal*, 2(2).
- [22] Budo, A., Tulusan, F, & Tampi, G. buddy. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(94), 1–13.
- [23] Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien
- [24] Hardhienata, S., & Setyaningsih, S. (2022). *Pemodelan dan Optimasi Penguatan Sumber Daya Manajemen*. Alfabeta.
- [25] Setyaningsih, S. (2021). *Penguatan Sumber Daya Manajemen Pendidikan Melalui Analisis Jalur ( Path Analysis ) & Metode SITOREM*.
- [26] Hermawan, A; Setyaningsih, S; Hardhienata, S (2021), *Exploratory Sequential Analysis Of Servant Leadership Reviewing From Adversity Intelligence, Proactive Personality, Team Work, Organizational Commitment And Work Motivation*. *Journal of Positive Psychology and Wellbeing*.
- [27] Aisahraspati, T., Hardhienata, S., & Retnowati, R. (2020). OPTIMIZATION MODELLING AND STRENGTHENING OF TEACHER' S ORGANIZATIONAL COMMITMENT USING THE



## PROFIL PENULIS



**Mutiara Rizka Ahmad** adalah seorang profesional di bidang manajemen rumah sakit dan klinik, saat ini menjabat sebagai Pimpinan Klinik di Klinik Pratama Ratna Komala, Kota Bekasi. Beliau menyelesaikan studi S2 di bidang Administrasi Rumah Sakit dan tengah melanjutkan pendidikan S3 di Program Studi Manajemen Pendidikan di Universitas Pakuan, Bogor.

Selain itu, Muttiara merupakan seorang surveior yang tersertifikasi oleh Kementerian Kesehatan RI, dengan pengalaman luas dalam manajemen pelayanan kesehatan.

Mengawali pendidikan di Universitas Nasional Jakarta, dimana ia memperoleh gelar Diploma IV Bidan Pendidik pada tahun 2013. Kemudian, beliau melanjutkan ke Universitas Respati Indonesia, Jakarta, dan berhasil meraih gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada tahun 2016. Pendidikan lanjutannya di Program Doktorat dimulai pada tahun 2022 di Universitas Pakuan. Selama perjalanan pendidikannya, beliau aktif mengikuti berbagai seminar kesehatan dan kuliah pakar.

Dalam hal keahlian, memiliki kemampuan dalam kepemimpinan manajerial, komunikasi, serta pengelolaan informasi edukasi. Ia juga terampil dalam menggunakan berbagai software seperti Microsoft Excel, Google Sheets, dan aplikasi kesehatan seperti e-Clinic Myklinik Sinaf. Selain itu,

Muttiara memiliki pengalaman dalam memberikan perawatan khusus seperti Baby Spa, prenatal & postnatal yoga, serta instruktur perawatan ibu dan bayi.

Selama karir profesionalnya, telah memimpin dan mengelola beberapa fasilitas kesehatan, mulai dari Klinik Ratna Komala hingga Rumah Sakit RSIA Ratna Ervita Medika. Di Klinik Ratna Komala, ia berhasil memperoleh akreditasi “PARIPURNA” pada tahun 2023 setelah meningkatkan kualitas pelayanan klinik. Selain itu, beliau juga mendapatkan nilai Rekredensialing yang sangat baik pada tahun 2023 dan 2024.

Di bidang organisasi, aktif berkontribusi pada berbagai lembaga, termasuk Asosiasi Klinik Indonesia (Asklin), baik di tingkat Kota Bekasi maupun Pusat. Ia juga terlibat sebagai Pengurus PMI Kota Bekasi dan Komisioner KPAD (Komisi Perlindungan Anak Daerah) Kota Bekasi, serta menjabat sebagai pengurus di beberapa organisasi kesehatan lainnya. Peran ini membantunya dalam advokasi dan pengawasan fasilitas kesehatan di Indonesia.

Penulis juga telah mendapatkan berbagai penghargaan atas kontribusinya di bidang kesehatan, termasuk menjadi narasumber dalam kuliah pakar “How to Be Midwiferypreneur” di STIKes Medistra Indonesia pada tahun 2019. Beliau terus mengembangkan keterampilannya melalui berbagai pelatihan, termasuk pelatihan surveior akreditasi puskesmas, serta berbagai kursus dan pelatihan terkait perawatan ibu dan anak.



• STRATEGI PENINGKATAN •

# KUALITAS LAYANAN CLINICAL INSTRUKTUR

DI ERA VUCA DAN SOCIETY 5.0



**Buku** Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Clinical Instruktur di Era VUCA dan Society 5.0 mengangkat topik penting mengenai peran Clinical Instruktur dalam sistem pendidikan kesehatan, khususnya dalam pembelajaran klinik. Dalam era VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity) yang penuh ketidakpastian dan perubahan yang cepat, serta Society 5.0 yang mengedepankan revolusi digital, buku ini memberikan panduan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan instruktur klinik yang dapat berdampak langsung pada kompetensi mahasiswa. Pembelajaran klinik yang efektif membutuhkan pengajaran yang adaptif, berbasis teknologi, dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan zaman yang serba cepat ini.

Buku ini juga membahas tantangan yang dihadapi oleh instruktur klinik dalam mengelola pembelajaran di rumah sakit atau fasilitas kesehatan, termasuk dalam hal pemanfaatan teknologi digital dan interaksi langsung dengan mahasiswa. Pembelajaran klinik yang dilakukan di lapangan memerlukan pendekatan yang terstruktur dan berbasis bukti, agar mahasiswa tidak hanya mendapatkan pengetahuan, tetapi juga keterampilan praktis yang siap diterapkan di dunia profesional. Penulis menyarankan berbagai metode pembelajaran yang inovatif, seperti penggunaan simulasi digital, pembelajaran berbasis masalah, dan pemanfaatan big data untuk menilai perkembangan mahasiswa.

Dalam bagian akhir, buku ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas instruktur melalui pelatihan berkelanjutan dan penggunaan teknologi terbaru. Selain itu, buku ini juga mengajukan rekomendasi untuk merancang program evaluasi dan umpan balik yang konstruktif bagi mahasiswa, sehingga pembelajaran klinik dapat lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan industri kesehatan. Buku ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pendidikan kesehatan di Indonesia, khususnya dalam meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran klinik untuk mempersiapkan tenaga kesehatan yang kompeten dan siap menghadapi tantangan global.



**INSIGHT  
PUSTAKA**

Anggota IKAPI No. 019/LPU/2025  
www.insightpustaka.com  
0851-5086-7290

Kesehatan

+17

ISBN 978-634-96279-3-1



9 786349 627931