FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN MAHASISWA DALAM PELAYANAN PROSES PEMBELAJARAN MAHASISWA D IV ANALIS KESEHATAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS MUSI CHARITAS PALEMBANG

Margareta Haiti
Universitas Musi Charitas Palembang
Email : haititasti@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas layanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk memperoleh sesuatu yang diinginkan karena hal tersebut akan bermuara pada kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran Program Studi DIV Analis Kesehatan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan survey analitik dengan pendekatan *Pearson Correlation* . Sampel pada penelitian berjumlah 104 responden. Pengolahan data dilakukan secara komputerisasi dengan hasil uji statistic *p* value $\alpha < 0,05$. Berdasarkan hasil analisis faktor *tangible* dengan kepuasan sebesar 15,7 % artinya ada hubungan tetapi lemah. Dilihat dari hasil signikansinya dengan *p value* 0,111 artinya lebih besar dari $\alpha = 0,05$ menunujukkan tidak ada hubungan antara faktor *tangible* dengan kepuasan mahasiswa Prodi D IV Analis Kesehatan**.** Hubungan faktor *reliability* dengan kepuasan sebesar 51,6 % artinya ada hubungan cukup kuat atau memiliki korelasi sedang. Dilihat dari hasil signikansinya dengan *p value* 0,000 artinya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ menunujukkan ada hubungan yang bermakna antara faktor *reliability* dengan kepuasan mahasiswa. Hubungan faktor *responsiveness* dengan kepuasan sebesar 66,1 % artinya ada hubungan kuat atau memiliki korelasi tinggi. Dilihat dari hasil signikansinya dengan *p value* 0,000 artinya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ menunujukkan ada hubungan yang bermakna antara faktor *responsiveness* dengan kepuasan mahasiswa Prodi D IV Analis Kesehatan. hubungan faktor *empathy* dengan kepuasan sebesar 66,1 % artinya ada hubungan yang kuat atau memiliki korelasi tinggi. Dilihat dari hasil signikansinya dengan *p value* 0,000 artinya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ menunujukkan ada hubungan yang bermakna antara faktor *empathy* dengan kepuasan mahasiswa Prodi D IV Analis Kesehatan. hubungan faktor-faktor dengan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan proses belajar mengajar sebesar 70,3 % artinya ada hubungan yang kuat atau memiliki korelasi tinggi. Dilihat dari hasil signikansinya dengan *p value* 0,000 artinya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ menunujukkan ada hubungan yang bermakna antara faktor-faktor dengan kepuasan mahasiswa Prodi D IV Analis Kesehatan. Dari hasil penelitian diharapkan pihak Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang dapat mempertimbangkan beberapa faktor perlu diperbaiki ataupun ditingkatkan dalam upaya memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai costumer.

Kata Kunci : faktor-faktor, kepuasan, proses pembelajaran

ABSTRACT

Good service quality is a very important thing to get something desired because it will lead to satisfaction. This study aims to determine the factors associated with student satisfaction in the learning process of DIV Medical Analyst Program of the Catholic University of Musi Charitas University of Palembang. This research is quantitative by using analytical survey with Pearson Correlation approach. The sample in the study

amounted to 104 respondents. Data processing done by computerized with result of statistic test p value α <0,05. Based on result of tangible factor analysis with satisfaction equal to 15,7% meaning there is relation but weak. Judging from the results of significance with p value 0.111 means greater than α = 0.05 indicates no relationship between tangible factors with student satisfaction Prodi D IV Health Analyst. Relation of reliability factor with satisfaction of 51,6% means that there is strong relation or have medium correlation. Viewed from the results of significance with p value 0,000 means smaller than α = 0.05 indicates there is a meaningful relationship between the reliability factor with student satisfaction. The relationship of responsiveness factor with satisfaction of 66,1% means there is strong relation or have high correlation. Judging from the results of significance with p value 0,000 means smaller than α = 0.05 indicates there is a meaningful relationship between responsiveness factor with student satisfaction Prodi D IV Health Analyst. the association of factor empathy with satisfaction of 66,1% means there is strong relation or have high correlation. Judging from the results of significance with p value 0,000 means smaller than α = 0.05 indicates there is a meaningful relationship between the factor empathy with satisfaction students Prodi D IV Health Analyst. the relationship of factors with the satisfaction of students in the service of teaching and learning process of 70.3% means there is a strong relationship or have a high correlation. Judging from the results of significance with p value 0,000 means smaller than α = 0.05 indicates there is a meaningful relationship between factors with student satisfaction Prodi D IV Health Analyst. From the results of the study is expected the Faculty of Health Sciences Catholic University Musi Charitas Palembang may consider several factors need to be improved or improved in an effort to provide satisfaction to students as costumer.
Keywords: factors, satisfaction, learning process

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu proses menyiapkan peserta didik untuk hidup pada masa datang yang ditandai dengan perubahan-perubahan dalam segala aspek. Berbagai tantangan yang timbul akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, globalisasi, desentralisasi, dan masuknya perguruan tinggi asing, berdampak pada perlu dilakukan perubahan dalam bidang pendidikan.

Perguruan tinggi sebagai sektor strategis diharapkan mampu menghasilkan sumberdaya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang kompetetif mengharuskan perguruan tinggi menjadi lembaga pendidikan yang memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga memiliki kemampuan yang optimal serta unggul dalam persaingan tersebut.

Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan karyawan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar.[1]

Menurut Sadat dalam penelitiannya mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam

kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi, masa studi, jumlah drop out dan lainnya dianggap belum cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuruan mutu, Keberhasilan perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasikan melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa.[2]

Menurut Kotler (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.[2]

Kepuasan pelanggan memberikan banyak keuntungan untuk sebuah perusahaan dan kepuasan pelanggan di tingkat yang lebih tinggi akan menyebabkan loyalitas pelanggan lebih besar. Dalam jangka panjang, lebih menguntungkan menjaga pelanggan yang baik daripada secara konstan menarik dan membangun pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang telah berpindah. Kualitas layanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk memperoleh sesuatu yang diinginkan karena hal tersebut akan bermuara pada kepuasan. Kepuasan pelanggan menyebarkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut dan akan berdampak pada promosi bagi perusahaan dengan biaya yang rendah dan untuk menarik pelanggan baru. Dalam prateknya, hal ini sangat penting untuk penyedia jasa professional karena reputasi dan rekomendasi dari mulut ke mulut adalah sumber informasi utama untuk klien baru.[2]

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) ada lima dimensi kualitas pelayanan meliputi: (1) reliability, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat; (2) responsiveness, kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat; (3) assurance, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; (4) empathy, kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada mahasiswa; dan (5) tangibles, penampilan fasilitas fisik, seperti gedung, peralatan, media komunikasi, dan lain sebagainya.(4) Penelitian ini akan meneliti bagaimana hubungan faktor – faktor atau dimensi di atas dengan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan proses pembelajaran. Faktor-faktor yang berhubungan dengan proses pembelajaran dalam penelitian ini meliputi : Bukti fisik (Tangible),

Kehandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness) dan Empati (Empathy).

Menurut Craven menyatakan bahwa “untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman, tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Selanjutnya menurut Simonson,1993 dalam agar dapat memenangkan persaingan perlu memenuhi apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional (3). Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari focus group atau keluhan dari pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini pelanggan atau costumer adalah mahasiswa.[5]

Dosen memiliki peranan penting dalam mewujudkan layanan pembelajaran secara professional. Sebagai tenaga pendidik dosen diharapkan terus melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas prosesn pembelajaran melalui program yang terencana. Pengembangan bahan pembelajaran berbasis teknologi informasi, multimedia dan pemanfaatan lingkungan kampus dapat meningkatkan hasil belajar mahasiswa dan mempercepat waktu tempuh studi. Paradigma yang mengutamakan hasil belajar saat ini mulai ditinggalkan, diganti dengan paradigm yang mengutamakan kualitas proses pembelajaran, karena hasil belajar akan baik apabila proses pembelajarannya baik.[4]

Proses penyelenggaraan pembelajaran di Program Studi DIV Analis Kesehatan masih membutuhkan perhatian serius. Salah satu usaha pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia dengan menrbitkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang berbunyi “ Setiap satuan pendidikan melakukan perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian proses pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran yang efektif dan efesien.[5]

Penelitian ini termotivasi berdasarkan masih banyaknya keluhan dari mahasiswa yang disampaikan tentang ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang. Penelitian awal yang dilakukan peneliti terhadap beberapa mahasiswa dengan menyebarkan kuesioner untuk diisi oleh mahasiswa. Hasil penelitian pendahuluan 8 orang dari 10 orang

menyatakan tidak puas dan kurang puas terhadap pelayanan pembelajaran pada Program Studi DIV Analis Kesehatan .

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hal yang dicoba untuk dideskripsikan adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran, yang meliputi layanan pembelajaran dan layanan bimbingan skripsi yang diberikan dosen, yang mencakup keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan ujud fisik (*tangible*) tehadap layanan proses pembelajaran.

Desain atau rancangan penelitian adalah suatu rencana tentang mengumpulkan data dan mengolah data agar dapat dilaksanakan untuk mencapai tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional analitik korelasional, penelitian cross sectional analitik korelasional bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variable.[4]

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program Studi DIV Analis Kesehatan yang berjumlah 140 orang. Dengan sampel sebanyak 104 orang. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah sistematis purposif sampling. Rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan tehnik Slovin.(4)

Data yang digunakan peneliti didapatkan dari data primer yang diperoleh melalui responden yan mengisi kuisioner yang telah diuji secara validitas dan realibilitas. Pada penelitian yang dilakukan peneliti, teknik analisa yang digunakan adalah uji statistiknya adalah uji korelasi Productmoment (Pearson), Uji statistik dilakukan dengan tujuan untuk melihat berapa besar hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.[6]

Pengolahan data menggunakan sistem komputerisasi dengan Statistic Program For Social Science (SPSS), dengan tingkat kepercayaan 95% (α = 0,05) dan derajat kebebasan (dk) = 1, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Bila ρ value ≤ nilai α (0,05), maka H0 diterima atau Ha ditolak.
2. Bila ρ value > nilai α (0,05), maka H0 ditolak atau Ha diterima

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hubungan Faktor *Tangible* dengan Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran

No.	Uji Statistik	Hasil
1.	Pearson Correlation	15,7 %
2.	Sig. (2 – tailed)	0,111
3.	N	104

Tabel 2. Hubungan Faktor *Reliability* dengan Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran

No.	Uji Statistik	Hasil
1.	Pearson Correlation	51,6 %
2.	Sig. (2 – tailed)	0,000
3.	N	104

Tabel 3. Hubungan Faktor *Responsiveness* dengan Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran

No.	Uji Statistik	Hasil
1.	Pearson Correlation	66,1 %
2.	Sig. (2 – tailed)	0,001
3.	N	104

Tabel 4. Hubungan Faktor *Empathy* dengan Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran

No.	Uji Statistik	Hasil
1.	Pearson Correlation	66,1 %
2.	Sig. (2 – tailed)	0,001
3.	N	104

Tabel 5. Hubungan Faktor Faktor dengan Kepuasan Mahasiswa Prodi DIV Analis Kesehatan

No.	Uji Statistik	Hasil
1.	Pearson Correlation (R)	70,3 %
2.	Sig. (2 – tailed)	0,001
3.	N	104

Tangible merupakan kemampuan institusi pendidikan untuk menyediakan fasilitas fisik kampus yang menyangkut sarana dan prasarana kampus. Hasil pengolahan data melalui uji statistik dari 104 responden 21,95% dari hasil ini bahwa rata-rata mahasiswa menyatakan baik, seperti fasilitas ruang perkuliahan, pendukung pembelajaran dan penampilan dosen dan karyawan. Tetapi hasil uji analisis statistik bivariat didapatkan sebesar 15,7 % artinya ada hubungan tetapi lemah. Fasilitas fisik yang dirasakan belum memadai atau kurang baik adalah fasilitas hotspot hal ini dikarenakan fasilitas internet yang disediakan institusi belum sesuai dengan jumlah pengguna terutama pada jam-jam perkuliahan efektif. Suatu layanan jasa dalam hal ini pendukung proses pembelajaran tidak dapat dicium, tidak dapat diraba sehingga bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dalam suatu pelayanan. Dimensi reliability merupakan suatu cara mengukur kehandalan perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, aspek kemampuan dosen memberikan perkuliahan dengan berbagai metode pembelajaran sesuai dengan yang telah disepakati, kemampuan memberikan evaluasi pembelajaran secara akurat, konten atau materi pembelajaran, kedisiplinan dan tranparansi dosen. Hasil uji statistik rata-rata responden kehandalan dosen dalam proses pembelajaran menyatakan sangat baik, walaupun masih ada yang harus diperhatikan lagi, yaitu ketersediaan silabus atau rencana pembelajaran semester (RPS) dan hand out dirasakan mahasiswa kurang baik.

Hasil penelitian lainnya menyatakan mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa daya tanggap (responsiveness) baik dengan kepuasan sebesar 66,1 %. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap dan kesediaan para dosen untuk membantu dan melaksanakan proses pembelajaran sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, kesigapan dosen dalam menjawab dan menyelesaikan masalah, memberikan umpan balik yang positif, kesdiaan staf dalam membantu

kesulitan mahasiswa, memberikan kemudahan prosedur dan penyampaian informasi sehingga mudah dimengerti oleh mahasiswa.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat empathy dengan kepuasan mahasiswa dalam layanan pembelajaran, sikap dosen dalam memberikan pelayanan dengan tulus hati, seperti perhatian secara pribadi serta pemahaman bahwa setiap mahasiswa memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda, ketersediaan waktu di luar jam perkuliahan untuk layanan konsultasi, sikap dosen dalam menginformasikan hasil evaluasi atau hasil tes.

Hasil penelitian ini juga menyatakan hubungan faktor-faktor (dimensi tangible, reliability, responsiveness, empathy) dengan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan proses belajar mengajar sebesar 70,3 %, menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara faktor-faktor dengan kepuasan mahasiswa dalam layanan proses pembelajaran, artinya kepuasan mahasiswa dan mutu pelayanan dalam proses pembelajaran memiliki keterkaitan yang sangat kuat.
Semakin berkualitas mutu pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Setelah dilakukan penelitian terhadap 104 orang mahasiswa Program Studi D IV Analis Kesehatan ada hubungan faktor tangible, reliability, responsiveness dan empathy dengan kepuasan layananan proses pembelajaran mahasiswa. Kepuasan yang dirasakan mahasiswa dalam proses pembelajaran menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, dimana mahasiswa merasa nyaman dalam mengikuti proses pembelajaran. Mahasiswa yang merasa puas dengan layanan proses pembelajaran akan menjadi promotor yang akan menghasilkan harga jual yang tinggi, loyalitas pelanggan menjadi lebih besar dan pangsa pasar institusi menjadi lebih besar

Saran

Pihak insititusi hendaknya perlu meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka memberikan layanan khususnya dalam layanan proses pembelajaran, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti ketersediaan akses internet, sikap tenaga administrasi yang memberikan layanan yang berkaitan dengan proses pembelajaran sehingga kepuasan mahasiswa dapat lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ivenly Lombonea, dkk, 2012,e Jurnal, *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor*, Jurnal Mipa Unsrat https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmuo/article/view/431
2. Husnayetti, (2012), Jurnal Liquidity, *Tingkat Kepuasan Mahasiwa dan Proses Belajar Mengajar di Perguruan Tinggi X*,Vol 1, No. 2, Jakarta
3. Reina (2012), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bina Nusantara,Binus Business Revview Vol.3 No.1
4. Athanasia Budi Astuti,dkk (2014), jurnal, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahaiswa Di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta, Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan, Vol 3 No. 2
5. Siswanto,Susila, Suyanto (2014), *Metodologi penelitian kesehatan dan kedokteran,* Bursa ilmu, Yogyakarta
6. Supardi, (2013), Aplikasi Statistika Dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif, Change Publication, Jakarta

.